โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569

รายงานผลการวิจัย

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569



เสนอ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี
จัดทำโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569

เสนอ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

จัดทำโดย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรศักดิ์ นิยมพานิชพัฒนา หัวหน้าโครงการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์กันย์สินี จาฏุพจน์ นักวิจัย
รองศาสตราจารย์อัจฉรีย์ คำแถม นักวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

คำนำ

สืบเนื่องจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีได้ว่าจ้างให้มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ให้ดำเนินโครงการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน และ 3) เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 4 ภารกิจงาน คือ งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานีและงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) และงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)

คณะวิจัยขอรับรองว่ารายงานผลการวิจัยนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนและการพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

การรวบรวมข้อมูลเพื่อดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ได้รับความสะดวกเป็นอย่างยิ่งในการประสานงาน การรวบรวมข้อมูล และเอกสารต่าง ๆ จากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี คณะวิจัยขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรศักดิ์ นิยมพานิชพัฒนา
หัวหน้าโครงการ
12 ตุลาคม 2569

บทคัดย่อ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569 มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน และ (3) เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) จำนวน 53 คน งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 400 คน และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 200 คน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) จำนวน 356 คน และงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.77 โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) มีค่าเฉลี่ยมากกว่างานอื่น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.72 รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานีและงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.41 งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.31 และงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.64 ตามลำดับ

2. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน ภาพรวมทั้ง 4 ภารกิจงาน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ข้อเสนอแนะแต่ละงาน ได้แก่ (1) งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) ควรขยายระยะเวลาชำระเงินและพัฒนาระบบใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดการเดินทาง ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม และข้อมูลโรงแรมหรือห้องพักว่างให้ผู้ต้องการเข้าพักเข้าถึงข้อมูลได้มากขึ้น (2) งานด้านสาธารณสุข งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี ควรลดระยะเวลาการเข้าถึงผู้ป่วยและปรับปรุงขั้นตอนการส่งต่อให้รวดเร็วขึ้น และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีควรเพิ่มความพร้อมของรถพยาบาล อุปกรณ์ และเครื่องมือทางการแพทย์ประจำรถให้เพียงพอและพร้อมใช้งาน (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) ได้รับการชื่นชมว่าเป็นโครงการที่เป็นประโยชน์ แต่ควรเพิ่มอุปกรณ์ช่วยเหลือ เช่น วีลแชร์ไฟฟ้า และ (4) งานอื่นๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) ควรปรับปรุงห้องน้ำให้เพียงพอและสะอาด ควรจัดระเบียบและเพิ่มความเพียงพอของที่จอดรถโดยสาร ที่นั่งพักคอยสำหรับผู้โดยสาร ควรปรับปรุงพัดลม ระบบเสียงตามสาย แสงสว่าง และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรอบ

3. แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย (1) แนวทางการรักษาคุณภาพของงานบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อไป ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) และ (2) แนวทางการพัฒนาในงานที่มีผลการประเมินน้อยกว่างานด้านอื่น คือ งานอื่น ๆ งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) ซึ่งในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งควรพัฒนางานบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

ABSTRACT

The Public Satisfaction Survey on Services Provided by the Ubon Ratchathani Provincial Administrative Organization for Fiscal Year 2026 aimed to: (1) assess service users' satisfaction; (2) investigate problems and obtain recommendations regarding public service provision; and (3) utilize the evaluation results as guidelines for improving the performance of the Ubon Ratchathani Provincial Administrative Organization. The samples consisted of 53 respondents receiving revenue or taxation services, specifically the hotel guest fee collection service; 400 respondents receiving public health services from the Ubon Ratchathani Provincial Emergency Medical Dispatch and Command Center; 200 respondents receiving services from Advanced Life Support (ALS) units under the Ubon Ratchathani Provincial Administrative Organization and Subdistrict Health Promoting Hospitals under the Ubon Ratchathani Provincial Administrative Organization; 356 respondents receiving community development and social welfare services under the project providing essential special equipment for persons with disabilities, low-income individuals, older persons, and disadvantaged people; and 200 respondents receiving other services from the Ubon Ratchathani Chalerm Phrakiat Bus Terminal for public scheduled bus operators. Data were collected using questionnaires. The statistics employed for data analysis were frequency, mean, mean percentage, and standard deviation.

The findings revealed that:

1. Overall service user satisfaction was at the highest level, with a mean percentage of 92.77. Community development and social welfare services under the project providing essential special equipment for persons with disabilities, low-income individuals, older persons, and disadvantaged people received the highest satisfaction rating, at 97.72 percent. This was followed by public health services provided by the Ubon Ratchathani Provincial Emergency Medical Dispatch and Command Center and the Advanced Life Support (ALS) units under the Ubon Ratchathani Provincial Administrative Organization and Subdistrict Health Promoting Hospitals under the Ubon Ratchathani Provincial Administrative Organization, at 93.41 percent. Revenue or taxation services involving hotel guest fee collection received a satisfaction rating of 91.31 percent. Other services provided by the Ubon Ratchathani Chalerm Phrakiat Bus Terminal for public scheduled bus operators received a satisfaction rating of 88.64 percent, which was at a high level.
2. Regarding problems and recommendations concerning public service provision across the four service areas, most service users were satisfied with the services, particularly with staff performance. Recommendations for each service area were as follows. First, for revenue or taxation services related to hotel guest fee collection, the payment period should be extended and an electronic receipt system should be developed to reduce the need for travel. Additional communication channels should also be provided to disseminate information, activities, and information on hotels or available accommodation to facilitate public access. Second, for public health services, the Ubon Ratchathani Provincial Emergency Medical Dispatch and Command Center should reduce response times in reaching patients and streamline referral procedures. The Advanced Life Support (ALS) units and Subdistrict Health Promoting Hospitals should ensure adequate availability and operational readiness of ambulances, medical equipment, and medical devices carried in emergency vehicles. Third, the community development and social welfare project was highly appreciated for its benefits; however, additional assistive devices, such as electric wheelchairs, should be provided. Fourth, for other services provided by the Ubon Ratchathani Chalerm Phrakiat Bus Terminal, the number and cleanliness of toilets should be improved, bus parking areas should be better organized and expanded, and sufficient waiting seats should be provided for passengers. Improvements were also recommended for fans, public-address systems, lighting, and other surrounding facilities.

3. Guidelines for improving organizational performance consisted of two major approaches. First, service areas that achieved the highest level of satisfaction should maintain and continuously enhance their service quality. These included revenue or taxation services involving hotel guest fee collection; public health services provided by the Ubon Ratchathani Provincial Emergency Medical Dispatch and Command Center, Advanced Life Support (ALS) units, and Subdistrict Health Promoting Hospitals; and community development and social welfare services under the project providing essential special equipment for persons with disabilities, low-income individuals, older persons, and disadvantaged people. Second, priority should be given to improving the service area with a comparatively lower evaluation result, namely the Ubon Ratchathani Chalerm Phrakiat Bus Terminal service for public scheduled bus operators. Although overall satisfaction with this service was at a high level, particular attention should be given to facilities and physical infrastructure, as well as service procedures and processes, in order to raise service quality to the highest level of satisfaction.

Keywords: public satisfaction, public services, service quality, Provincial Administrative Organization, Ubon Ratchathani

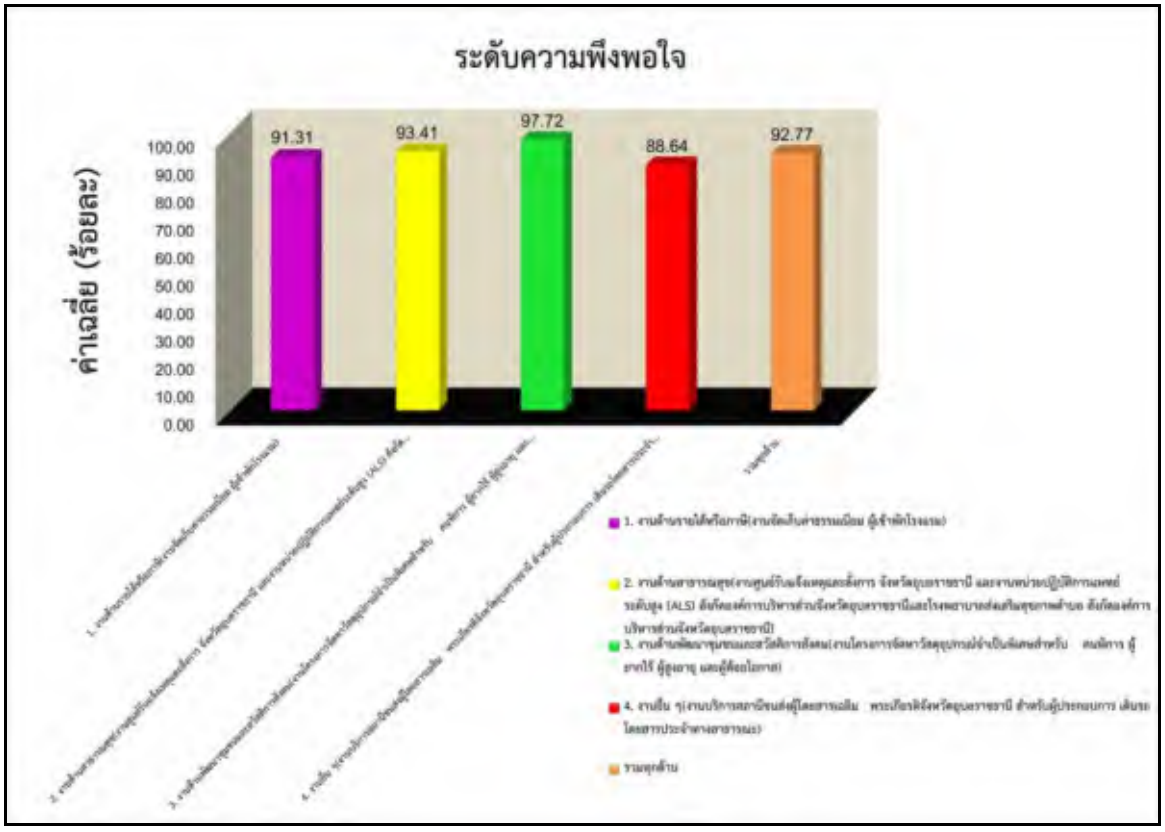
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive summary)

โครงการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน และ 3) เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 4 ภารกิจงาน คือ งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานีและงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) และงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) จำนวน 53 คน งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 400 คน และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 200 คน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) จำนวน 356 คน และงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) จำนวน 200 คน การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ อภิปรายผลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive statistics) เพื่อแจกแจงความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1.1 สรุปภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการงานทั้ง 4 งาน

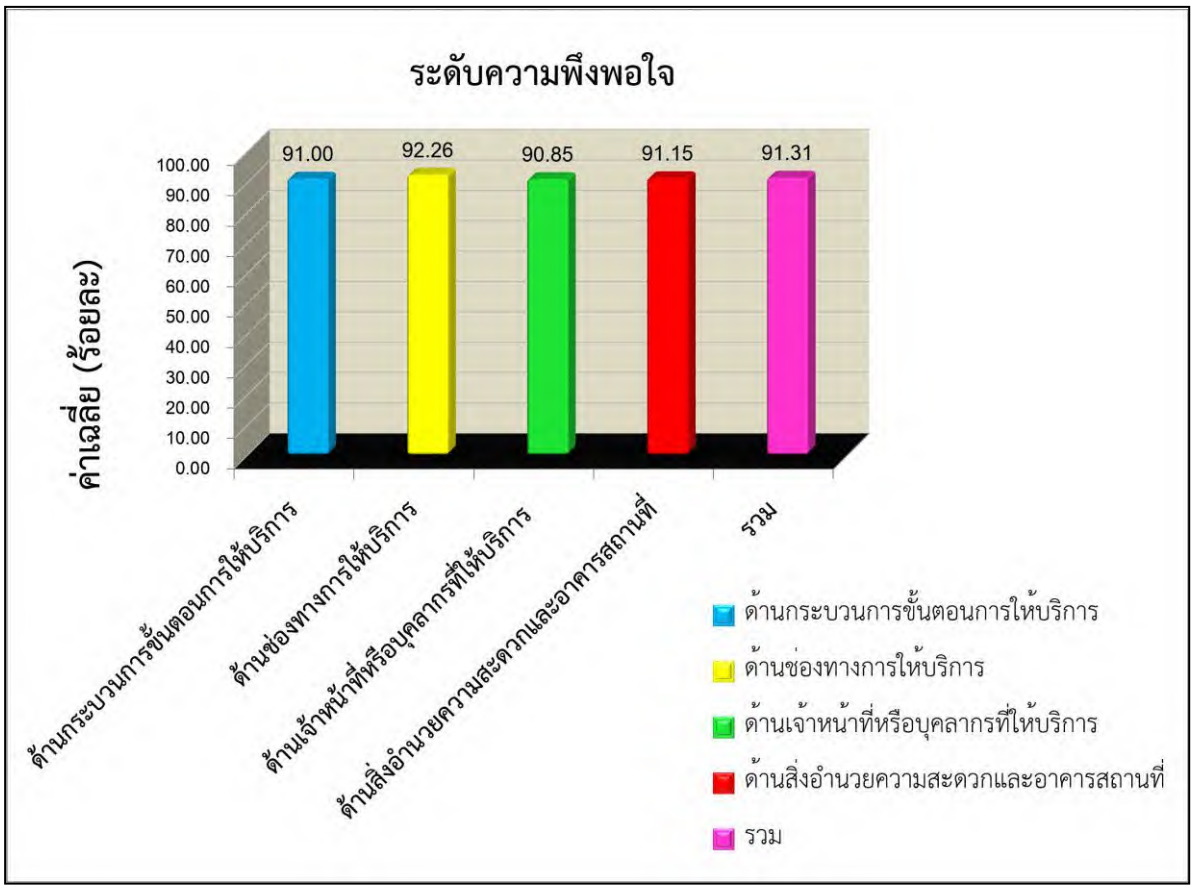


แผนภูมิที่ 1 สรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจทั้ง 4 ภารกิจงาน

จากแผนภูมิที่ 1 สรุปค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการ ทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.77 เมื่อพิจารณาทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่างานอื่น โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.72 รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานีและงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.41 งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.31 และงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.64 ตามลำดับ

1.2 ความพึงพอใจการให้บริการงานจำแนกตามภารกิจงาน

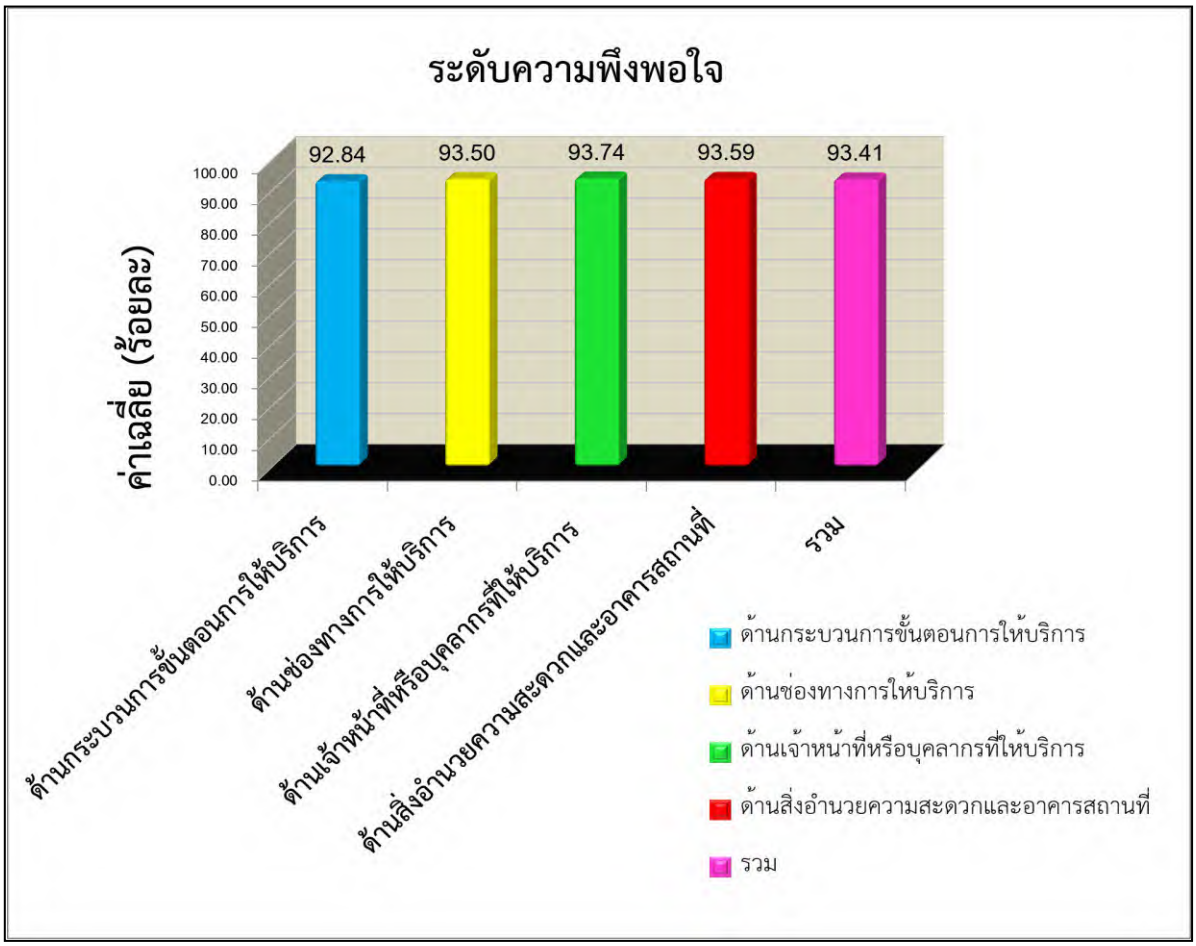
1.2.1 งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)



แผนภูมิที่ 2 สรุปภาพรวม ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)

จากแผนภูมิที่ 2 สรุปค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.31 โดยในด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.26 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.15 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.00 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.85 ตามลำดับ

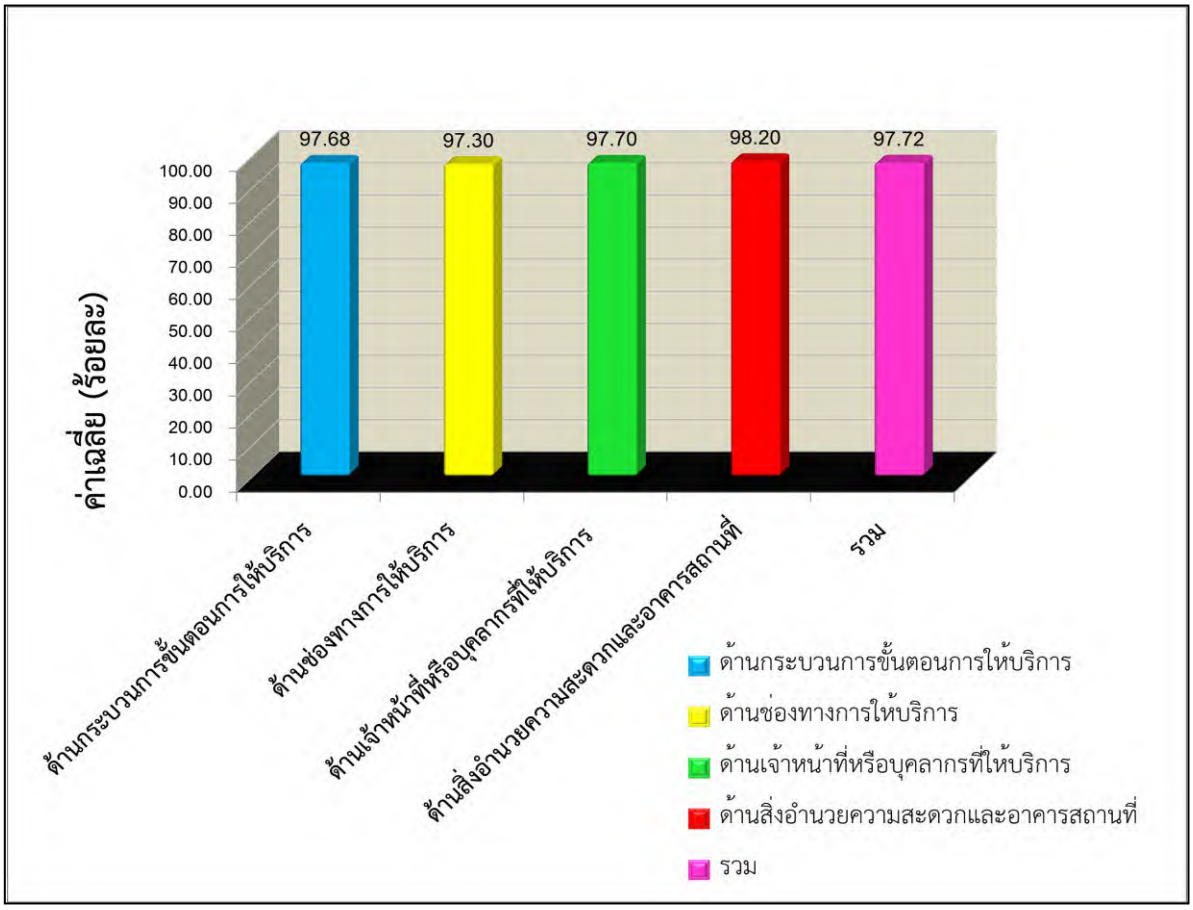
1.2.2 งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)



แผนภูมิที่ 3 สรุปภาพรวม ค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

จากแผนภูมิที่ 3 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.41 โดยในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.74 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.59 ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.50 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.84

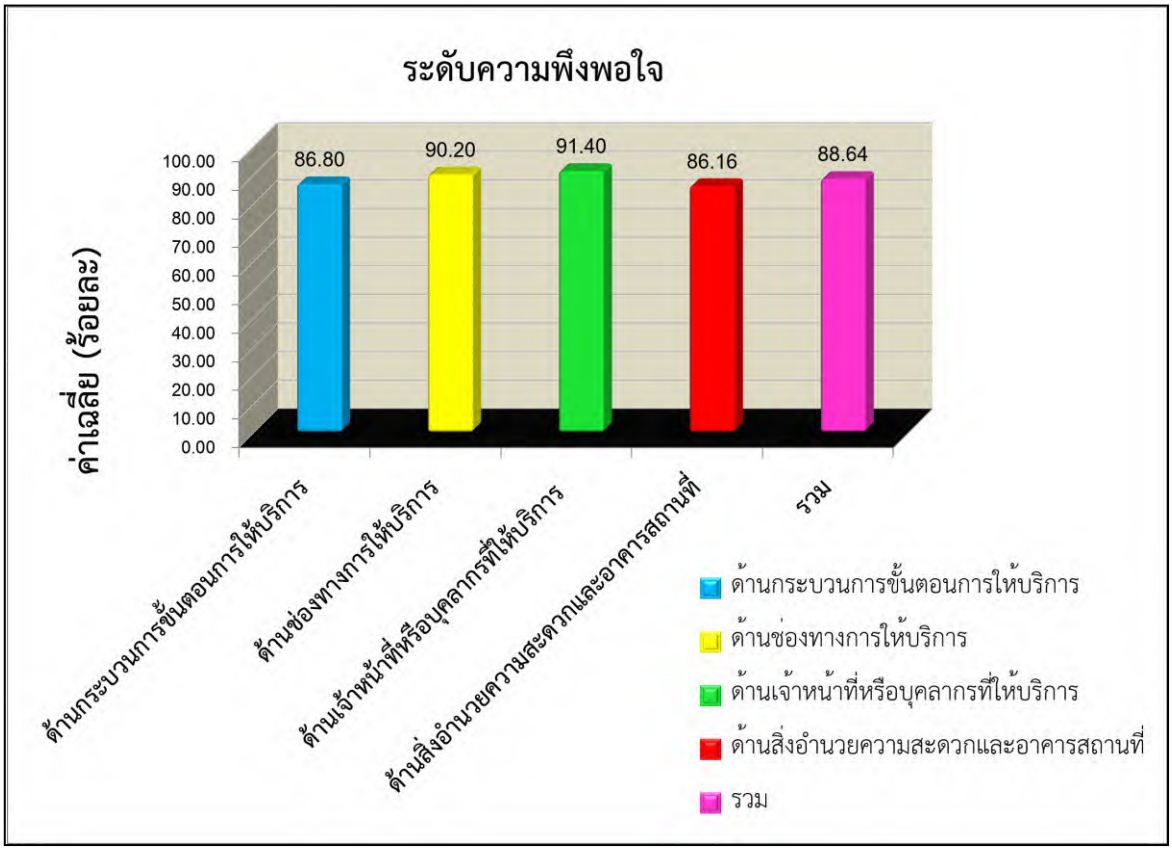
1.2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส)



แผนภูมิที่ 4 สรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส)

จากแผนภูมิที่ 4 สรุปค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.72 โดยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.20 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.70 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.68 และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.30 ตามลำดับ

1.2.4 งานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)



แผนภูมิที่ 5 สรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)

จากแผนภูมิที่ 5 สรุปค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.64 โดยในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.16 ตามลำดับ

2. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน

2.1 ข้อเสนอแนะงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) ด้านความคิดเห็น ส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก และการโอนเข้าบัญชีทำให้สะดวกลดการเดินทาง ด้านข้อเสนอแนะการปรับปรุง เช่น ต้องการให้ขยายเวลากำหนดชำระเงินให้นานขึ้น ต้องการให้มีระบบการส่งใบเสร็จแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดการเดินทาง ต้องการให้ส่งข้อมูลข่าวสารการจัดงานต่าง ๆ เพื่อโรงแรมจะได้เตรียมการรองรับ และต้องการให้มีระบบสื่อสารให้ลูกค้าทราบถึงข้อมูลของโรงแรมและห้องพักที่ว่าง

2.2 ข้อเสนอแนะงานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานีและงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

2.2.1 งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี ด้านความคิดเห็น ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ด้านข้อเสนอแนะการปรับปรุง เช่น ปรับปรุงด้านระยะเวลาในการมารับผู้ป่วย อุปกรณ์และเครื่องมือบนรถไม่พร้อม ขั้นตอนการส่งตัวยุ่งยาก เป็นต้น

2.2.2 งานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ด้านความคิดเห็นส่วนใหญ่ เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก, ช่องทาง 1669 รับสายเร็วบริการดีเยี่ยม ด้านข้อเสนอแนะการปรับปรุง เช่น รถมารับช้า ต้องการให้รถเตรียมพร้อมกว่านี้ และพัฒนาเครื่องมือประจำรถ

2.3 ข้อเสนอแนะงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) ด้านความคิดเห็น ส่วนใหญ่ชื่นชมในภาพรวมว่าเป็นโครงการที่ดีมาก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ด้านข้อเสนอแนะการปรับปรุง เช่น ต้องการวีลแชร์ไฟฟ้า

2.4 ข้อเสนอแนะงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานีสำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการปรับปรุงส่วนใหญ่อยู่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ โดยเฉพาะควรปรับปรุงห้องน้ำด้านความเพียงพอ ความสะอาด และช่วงเวลาทำความสะอาด, ที่จอดรถโดยสารด้านความเป็นระเบียบความเพียงพอ, ที่นั่งพักคอยผู้โดยสารชำรุดและไม่เพียงพอ, พัดลมไม่เพียงพอ, ระบบเสียงตามสาย, และแสงสว่างของบริเวณ เป็นต้น

3. แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

จากผลการศึกษาและข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย มีข้อเสนอแนวทางการนำไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ดังนี้

3.1 งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) เนื่องจากในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.31 และอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะด้านช่องทางการให้บริการซึ่งมีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ จึงควรรักษาคุณภาพของการให้บริการในระดับมากที่สุดนี้ต่อไป

3.2 งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานีและงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

1) งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี เนื่องจากในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.84 และอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ จึงควรรักษาคุณภาพของการให้บริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

2) งานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี เนื่องจากในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.99 และอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ซึ่งมีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ สอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ชื่นชมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จึงควรรักษาคุณภาพของการให้บริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) เนื่องจากในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.72 โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ จึงควรรักษาคุณภาพของการให้บริการในระดับมากที่สุดนี้ต่อไป

3.4 งานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) เนื่องจากในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.64 โดยมีความพึงพอในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านช่องทางการให้บริการ จึงควรรักษาคุณภาพของงานบริการในระดับมากที่สุดต่อไป สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และโดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ ซึ่งส่วนใหญ่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต้องการให้ปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ จึงควรหาแนวทางการพัฒนาให้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นต่อไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทคัดย่อ	ข
ABSTRACT	ง
บทสรุปผู้บริหาร	ฉ
สารบัญ	ฑ
สารบัญแผนภูมิ	ณ
สารบัญตาราง	ด
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ความเป็นมาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	5
2.2 องค์การบริหารส่วนจังหวัด	6
2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี	7
2.4 วิสัยทัศน์ ภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี	11
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ	15
2.6 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	18
2.7 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ	23
2.8 เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ	25
2.9 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง	25
2.10 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	40
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
4.1 งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)	43

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

4.2 งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานีและงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) 52

4.2.1 งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี 52

4.2.2 งานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี 60

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) 70

4.4 งานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) 80

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา 90

5.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 91

5.2 ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน 94

5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี 96

บรรณานุกรม 101

ภาคผนวก 1 แบบสอบถาม 103

ภาคผนวก 2 ภาพการรวบรวมข้อมูล 119

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
4.1	ขั้นตอนการให้บริการงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม	44
4.2	ขั้นตอนการให้บริการ งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี	52
4.3	กรอบโครงสร้างบุคลากร งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี	53
4.4	ขั้นตอนการให้บริการงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ผ่านศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี	61
4.5	ขั้นตอนการให้บริการงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส	71
4.6	ขั้นตอนการให้บริการงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ	80

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	จำนวนประชากรของจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเพศ กลุ่มอายุ จังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569 ณ เดือนพฤษภาคม 2569	9
2.2	การแบ่งเขตการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดอุบลราชธานี	10
2.3	เขตการปกครอง จำแนกตามอำเภอในจังหวัดอุบลราชธานี	10
2.4	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนต่าง ๆ	26
3.1	ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร่ ยามาเน่ แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน (e)	34
3.2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) จำแนกตามโซน และอำเภอที่ตั้ง	35
3.3	ข้อมูลการให้บริการงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี	36
3.4	ข้อมูลผู้ใช้บริการหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี	37
3.5	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) จำแนกตามโซน และอำเภอที่อยู่	38
4.1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)	46
4.2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)	47
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)	48
4.4	สรุปภาพรวม ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)	50
4.5	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี	55
4.6	ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี	56
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี	57
4.8	สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี	59
4.9	จำนวนผู้ปฏิบัติการที่ต้องมีในหน่วยปฏิบัติการ สำหรับหน่วยปฏิบัติการที่จัดตารางหมุนเวียนการปฏิบัติงานเป็น 3 ผลัดเวร ๆ ละ 8 ชั่วโมง	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.10	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี	63
4.11	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี	65
4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี	66
4.13	สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี	69
4.14	สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	70
4.15	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส)	73
4.16	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	74
4.17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส)	77
4.18	สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส)	79
4.19	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)	83
4.20	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	83
4.21	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)	84
4.22	สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)	87
4.23	สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานทั้ง 4 ภารกิจงาน	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
5.1	สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานทั้ง 4 ภารกิจงาน	91
5.2	สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละ ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)	92
5.3	สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	92
5.4	สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละ ความพึงพอใจการให้บริการการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส)	93
5.5	สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละ ความพึงพอใจการให้บริการงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)	94
5.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุบลราชธานี สำหรับ ผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)	98

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
4.1	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี	45
4.2	การอำนวยความสะดวกโดยการให้บริการ ณ จุดให้บริการนอกสถานที่	45
4.3	สิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี	54
4.4	การทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี	54
4.5	สิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS)	63
4.6	รถหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) และเจ้าหน้าที่หน่วยปฏิบัติการ	63
4.7	การให้บริการ ณ ศูนย์เอื้ออาทรคนพิการองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี	72
4.8	การให้บริการ ณ สถานที่นัดหมาย	72
4.9	รถบริการรับ แลกเปลี่ยน ซ่อมแซม วัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษ	73
4.10	ช่องบริการชำระค่าธรรมเนียม ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี	81
4.11	อาคารสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุบลราชธานี	81
4.12	บริเวณที่นั่งพักคอยของผู้โดยสาร และช่องจอดรถโดยสาร	82
4.13	ห้องน้ำ	82
4.14	ร้านค้าและร้านอาหาร	82

บทที่ 1
บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ มีเขตพื้นที่ครอบคลุมทั้งจังหวัดอุบลราชธานี อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี คือ การให้บริการสาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนอง ความต้องการพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ การพัฒนาเมือง และระบบสาธารณูปโภค การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม การจัดการศึกษา ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ได้ปฏิบัติราชการตามหลักการบริหารจัดการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2564 หมวด 1 มาตรา 6 รายละเอียด ดังนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-2561) ได้ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการหลังจากได้รับบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ

จากข้อมูลข้างต้น เพื่อให้มีการจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการ คำนึงถึงความต้องการของประชาชนและคำนึงถึงความพอใจของผู้รับบริการ และนำผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ มาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการ จึงให้ที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 4 ภารกิจงาน ได้แก่

1. งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)
2. งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานีและงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส)

4. งานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)

เพื่อประเมินผลการบริหารจัดการและการบริการว่ามีประสิทธิภาพประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนมากน้อยเพียงใด และเพื่อหาแนวทางในการพัฒนายุทธศาสตร์การบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานีและงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) และงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน

3. เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1. การศึกษาและรวบรวมข้อมูลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ใน 4 ภารกิจงาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานีและงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) และงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) จำแนกเป็นข้อมูลรายด้าน ดังนี้

1.1 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ

1.2 ศึกษาข้อมูลทั่วไปของสิ่งอำนวยความสะดวก วิธีการอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ

1.3 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. ศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1 ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

2.1.1 ความเชื่อถือได้

- ความสม่ำเสมอ
- ความพึ่งพาได้

2.1.2 การตอบสนอง

- ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

- การติดตามอย่างต่อเนื่อง
- การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

2.1.3 ความสามารถ

- สามารถในการให้บริการ
- สามารถในการสื่อสาร
- สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

2.1.4 การเข้าถึงการบริการ

- ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่มาก หรือซับซ้อนเกินไป
- เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- การให้บริการในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

2.1.5 ความสุภาพอ่อนโยน

- การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
- การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

2.1.6 การสื่อสาร

- มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขต และลักษณะงานบริการ
- มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ

2.1.7 ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

2.1.8 ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

2.1.9 ความเข้าใจ

- การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
- การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

2.1.10 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้

- การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
- การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด เพียงพอ

2.2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน ดังนี้

2.2.1 ด้านขั้นตอนในการให้บริการ

2.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

2.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความพึงพอใจของประชาชนและผู้ใช้บริการใน 4 ภารกิจงาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานีและงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การ

บริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) และงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)

2. ได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริหารจัดการ และการให้บริการจากผู้ใช้บริการ

3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

4. เพื่อทราบจุดเด่นและจุดบกพร่อง และเสนอแนวทางปรับปรุงการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานีและงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) และงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)

1.5 นิยามศัพท์

1. ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้รับบริการ ดำเนินการเป็นลำดับเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ตามที่ส่วนงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีจัดไว้ให้ โดยการจัดเตรียมเอกสาร แสดงป้ายขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม การแสดงและปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการให้บริการ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสะดวกรวดเร็ว ตลอดจนการให้ความเป็นธรรมในการจัดลำดับ เช่น การใช้บัตรคิว

2. ช่องทางการให้บริการ หมายถึง แนวทาง หรือวิธีการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีนำมาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงงานบริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ รวมถึงการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ การตอบสนองจากช่องทางการให้บริการ และการพัฒนาช่องทางเพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น เช่น การจัดบริการเพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการ การให้บริการในวันหยุดราชการ การไปให้บริการตามหมู่บ้าน หรือจุดต่าง ๆ ตามกำหนดเวลา การกำหนดจุดบริการ One Stop Service

3. เจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ทำหน้าที่ดูแลผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงาน ตอบคำถามในงานได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค รวมถึงกิริยามารยาท บุคลิกภาพ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

4. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร อาคารสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีอยู่อย่างเพียงพอและทันสมัย ตลอดจนการจัดบริบทของส่วนงานบริการ ภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี อย่างเพียงพอ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ และป้ายแสดงสถานที่ที่สามารถมองเห็นได้ง่าย

5. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกต่อการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2
การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569 ได้ศึกษา ทบทวน ทฤษฎี เอกสาร และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความเป็นมาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
3. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี
4. วิสัยทัศน์ ภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี
5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ
6. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
7. แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ
8. เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ
9. การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง
10. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความเป็นมาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องที่และชุมชน โดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบมีอิสระในการใช้ดุลยพินิจ มีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาค อย่างไรก็ตามองค์กรปกครองท้องถิ่นยังอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลางตามวิธีการที่เหมาะสม การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ระดับชาติ เพราะเป็นสถาบันที่ฝึกหัดให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของท้องถิ่นอันเป็นที่อยู่ของตนเองเกิดความหวงแหนและรับผิดชอบต่อชุมชนท้องถิ่น ซึ่งเป็นผลให้ประชาชนมีความรู้สึก ที่ดีต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

การจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยเกิดขึ้นครั้งแรกในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ทรงมีพระราชดำริที่จะสร้างสรรค์ความเจริญให้แก่ชุมชนท้องถิ่น โดยใช้รูปแบบการปกครองแบบสุขาภิบาล และเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2448 และทรงมีพระบรมราชโองการให้ยกฐานะตำบลท่าฉลอมเป็นสุขาภิบาลเรียกว่า “สุขาภิบาลท่าฉลอม” จังหวัดสมุทรสาคร จึงถือได้ว่าสุขาภิบาลท่าฉลอมเป็นสุขาภิบาล แห่งแรกในหัวเมืองของประเทศไทย

ต่อมารัฐบาลได้มีนโยบายที่กระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่น โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐในส่วนกลางให้เหลือแต่ภารกิจหลักเท่าที่จำเป็น และเพิ่มบทบาทให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าดำเนินการแทนในภาระงานที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของประชาชนโดยส่วนใหญ่ ซึ่งรวมถึงการดูแลความสงบเรียบร้อย การพัฒนาท้องถิ่น และการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนจึงมีการจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นขึ้น ตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 70 ที่ให้มีการจัดระเบียบการ บริหารราชการส่วนท้องถิ่นดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. เทศบาล
3. องค์การบริหารส่วนตำบล
4. การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษซึ่งประกอบด้วยกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา

ในส่วนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งถือเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีการประกาศพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2540 ได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดใหม่ โดยได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ เขตจังหวัดเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่น

ซึ่งจากเดิมกำหนดให้เขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัด คือพื้นที่นอกเขตเทศบาลและสุขาภิบาล ตามระเบียบราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 นอกจากนี้ในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ยังกำหนดให้มีสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องมาจากการเลือกตั้งโดยตรง ข้อกำหนดในเรื่องนี้ สอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ วันที่ 11 ตุลาคม 2540 เป็นต้นมา จากการที่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้มาจากประชาชน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงต้องมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งหน้าที่ดังกล่าว เช่น จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ ทางบก รักษาความสะอาดของถนนทางเดินที่สาธารณะ การจำกัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ซึ่งหน้าที่ที่กล่าวมาสอดคล้องกับพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 มาตรา 1/45 ที่กำหนดว่า “การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน โดยใช้วิธีบริหารบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึง การมีส่วนร่วมของประชาชน ในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนี้ และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด”

2.2 องค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับบน ซึ่งมีลักษณะของภารกิจหน้าที่แตกต่างจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ กล่าวคือ ภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นภารกิจหน้าที่ที่ไม่เน้นการให้บริการสาธารณะเฉพาะพื้นที่หรือชุมชนหนึ่งๆ หากแต่มีขอบข่ายของบริการกว้างขวาง ขณะเดียวกันก็มีหน้าที่ช่วยประสานงานและช่วยเหลือการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับล่างให้มีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้มากที่สุด

นอกจากนี้ ภารกิจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่มีการแบ่งแยกภารกิจหน้าที่ที่ต้องจัดทำและภารกิจหน้าที่ ที่อาจจะจัดทำเหมือนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ดังนั้น ภารกิจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงมีลักษณะกว้าง

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดให้มีหน้าที่ดังนี้

1. ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมาย
2. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

3. สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

4. ประสานงาน ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบล และส่วนราชการท้องถิ่นอื่น

5. แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่น

6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8. จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

9. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั้งนี้บรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลางส่วนภูมิภาค อาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

1. ด้านกายภาพ

1.1 ความเป็นมาและที่ตั้ง

อุบลราชธานี ราชธานีแห่งภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ชื่อว่าเป็นเมืองดอกบัวอันมีแม่น้ำมูล แม่น้ำชี ไหลผ่านดุจเสมือนเส้นชีวิตของชาวเมืองในสมัยก่อนกรุงรัตนโกสินทร์ ท้าวคำผง ท้าวทิศพรหม และท้าวก่ำ บุตรพระวอพระตา หนีภัยสงคราม “พระเจ้าสิริบุญสาร” เจ้าแห่งนครเวียงจันทร์เข้ามาพึ่งพระบรมโพธิสมภารของสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช และในสมัยนั้นเมืองอุบลราชธานียังเป็นเพียงชุมชน ที่กลุ่มชนอพยพเข้ามาตั้งถิ่นฐานอยู่ที่เวียงดอนกองแขวงจำปาสักเท่านั้น ยังไม่ได้สถาปนาเป็นเมืองอุบลราชธานี จนถึงสิ้นรัชสมัยสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช และในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้น พระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช ทรงมีพระราชประสงค์ที่จะรวมพลเมืองเพื่อเป็นกำลังของประเทศ โดยทรงมีพระราชกำหนดว่าหากเจ้าเมืองใดหรือบุคคลใดรวมไพร่พลเมืองเพื่อเป็นกำลังเป็นปึกแผ่นมั่นคงก็จะได้รับโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งให้เป็นเจ้าเมือง พระปทุมสุรราช (ท้าวคำผง) จึงอพยพครอบครัวไพร่พลจากเวียงดอนกองมาตั้งหลักแหล่งบริเวณห้วยแจระแม จนต่อมาพระปทุมสุรราชสามารถยกทัพปราบกบฏได้ชัยชนะ พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราชจึงโปรดเกล้าแต่งตั้งพระปทุมสุรราชเป็นพระปทุมวรราชสุริยวงศ์ครองเมืองอุบลราชธานี และเป็นเจ้าเมืองคนแรกของอุบลราชธานี ให้ยกฐานะบ้านแจระแมขึ้นเป็น “เมืองอุบลราชธานี” ในปี พ.ศ. 2335 และภายหลังได้ย้ายไปตั้งเมืองใหม่ที่ “ดงอู่ผึ้ง” อันเป็นที่ตั้งเมืองอุบลราชธานีในปัจจุบัน เหตุที่มี “ราชธานี” ต่อท้ายนั้น เป็นเพราะว่ามีเจ้าเมืองสืบต่อมาถึง 4 คน และในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้นจังหวัดอุบลราชธานี มีฐานะ เป็นเมืองสำคัญเมืองหนึ่งเป็นที่ตั้งกองบัญชาการมณฑลอีสานมาโดยตลอด จนถึงรัชกาลพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวในปี พ.ศ. 2468 ได้มีการยุบเลิกมณฑลอุบลราชธานี จึงนับได้ว่าจังหวัดอุบลราชธานี ได้รับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงจนกลายเป็นจังหวัดที่มีความเจริญก้าวหน้าทัดเทียมจังหวัดต่าง ๆ ของไทย หลายจังหวัด

ที่ตั้งและอาณาเขต

จังหวัดอุบลราชธานี ตั้งอยู่สุดชายแดนตะวันออกของภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศติดกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และกัมพูชาประชาธิปไตย อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร

630 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 10.0 ล้านไร่ คิดเป็นร้อยละ 9.5 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดจังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดยโสธร สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
ทิศใต้	ติดประเทศกัมพูชาประชาธิปไตย และจังหวัดศรีสะเกษ
ทิศตะวันออก	ติดสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
ทิศตะวันตก	ติดจังหวัดศรีสะเกษและจังหวัดยโสธร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

จังหวัดอุบลราชธานี ตั้งอยู่บริเวณที่เรียกว่าแอ่งโคราช โดยสูงจากระดับน้ำทะเลเฉลี่ยประมาณ 68 เมตร (227 ฟุต) ลักษณะโดยทั่วไปเป็นที่สูง ๆ ต่ำ ๆ จัดเป็นที่ราบสูง ลาดเอียงไปทางตะวันออก มีแม่น้ำโขง เป็นแนวเขตกั้นจังหวัดอุบลราชธานีกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีแม่น้ำชีไหลมาบรรจบกับแม่น้ำมูลที่อำเภอเมืองอุบลราชธานี โดยแม่น้ำมูลไหลผ่านกลางจังหวัดจากทิศตะวันตกมายังทิศตะวันออกแล้วไหลลงสู่แม่น้ำโขงที่อำเภอโขงเจียม และมีลำน้ำใหญ่ ๆ อีกหลายสาย ได้แก่ ลำเซบก ลำเซบาย ลำโดมใหญ่ ลำโดมน้อย และมีภูเขาสลับซับซ้อนหลายแห่งทางบริเวณชายแดนตอนใต้ ที่สำคัญคือ เทือกเขาบรรทัดและเทือกเขาพนมดงรัก ซึ่งกั้นอาณาเขตระหว่างจังหวัดอุบลราชธานี กับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวและสาธารณรัฐกัมพูชาประชาธิปไตย

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ฤดูกาลของจังหวัดอุบลราชธานี พิจารณาตามลักษณะของลมฟ้าอากาศของประเทศไทยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ฤดู ดังนี้

1.3.1 ฤดูหนาว เริ่มต้นประมาณกลางเดือนตุลาคมถึงประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์

1.3.2 ฤดูร้อน เริ่มต้นประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม

1.3.3 ฤดูฝน เริ่มต้นประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม

อุณหภูมิ เนื่องจากลักษณะภูมิประเทศของจังหวัดอุบลราชธานีส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูงและมีเทือกเขาสลับซับซ้อนทำให้อากาศค่อนข้างร้อนอบอ้าวในช่วงฤดูร้อน และในช่วงฤดูหนาวจะมีอากาศค่อนข้างหนาวเย็นมีอุณหภูมิระหว่าง 12.1 - 41.1 องศาเซลเซียส

1.4 ลักษณะของดิน

คุณสมบัติของดินทั่วไปของจังหวัดอุบลราชธานี แบ่งออกได้ ดังนี้

1.4.1 ดินร่วน - ดินร่วนปนทราย

1.4.2 ดินร่วนทราย - ดินร่วนปนทราย

1.4.3 ดินร่วนทราย - ดินร่วนเหนียว

1.4.4 ดินร่วนปนทราย

จากการสำรวจข้อมูลสภาพพื้นที่และการใช้ประโยชน์ที่ดิน โดยกรมพัฒนาที่ดินพบว่าพื้นที่ของจังหวัดส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เพื่อการเกษตรกรรม ร้อยละ 62.65 รองลงมาคือพื้นที่ป่าไม้ ร้อยละ 20.16 พื้นที่เบ็ดเตล็ด ร้อยละ 8.79 พื้นที่ชุมชน ร้อยละ 4.71 พื้นที่แหล่งน้ำ ร้อยละ 3.69

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในพื้นที่ของลุ่มน้ำมูล มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญไหลผ่านอำเภอต่าง ๆ ของจังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ แม่น้ำโขง แม่น้ำมูล แม่น้ำชี ลำเซบก ลำเซบาย ลำโดมใหญ่ ลำโดมน้อย มีพื้นที่ลุ่มน้ำทั้งหมด 71,522 ตารางกิโลเมตร

2. ประชากร

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรของจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกเพศ กลุ่มอายุ จังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569 ณ เดือนพฤษภาคม 2569

ช่วงอายุ	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	คิดเป็นร้อยละ
แรกเกิด - 9 ปี	84,095	79,164	163,259	8.81
10-19 ปี	117,395	111,835	229,230	12.37
20-29 ปี	131,057	126,998	258,055	13.93
30-39 ปี	139,463	132,110	271,573	14.66
40-49 ปี	140,870	137,137	278,007	15.00
50-59 ปี	143,901	149,560	293,461	15.84
60-69 ปี	96,741	106,316	203,057	10.96
70-79 ปี	49,712	60,334	110,046	5.94
80-89 ปี	15,864	22,666	38,530	2.08
90-99 ปี	2,641	4,416	7,057	0.38
100 ปีขึ้นไป	252	327	579	0.03
รวม	**921,991**	**930,863**	**1,852,854**	**100.00**

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง เข้าถึงจาก https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/mainpage วันที่ 10 มิถุนายน 2569

จากตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรของจังหวัดอุบลราชธานี จากฐานข้อมูลสำนักการทะเบียน กรมการปกครอง ณ เดือนพฤษภาคม 2569 มีทั้งหมด 1,852,854 คน เป็นเพศชาย 921,991 คน และเพศหญิง 930,863 คน จำแนกตามกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 50 - 59 ปี ร้อยละ 15.84 รองลงมาอยู่ในกลุ่มอายุ 40 - 49 ปี ร้อยละ 15.00 และกลุ่มอายุ 30 - 39 ปี ร้อยละ 14.66 ตามลำดับ

3. ด้านการเมือง/การปกครอง

ตารางที่ 2.2 การแบ่งเขตการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดอุบลราชธานี

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวน (แห่ง)
1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี	1
2. เทศบาล	67
1) เทศบาลนคร 1 แห่ง (เทศบาลนครอุบลราชธานี)	
2) เทศบาลเมือง 5 แห่ง (เทศบาลเมืองวารินชำราบ เทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร เทศบาลเมืองเดชอุดม เทศบาลเมืองแจระแม และเทศบาลเมืองเทพวงศา)	
3) เทศบาลตำบล 61 แห่ง	
3. องค์การบริหารส่วนตำบล	171
รวม	**239**

ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย *เข้าถึงจาก* https:// https://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp วันที่ 28 มิถุนายน 2569

จากตารางที่ 2.2 การแบ่งเขตการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 1 แห่ง เทศบาล จำนวน 67 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 171 แห่ง รวมทั้งหมด 239 แห่ง

ตารางที่ 2.3 เขตการปกครอง จำแนกตามอำเภอในจังหวัดอุบลราชธานี

อำเภอ	พื้นที่ (ตร.กม.)	ตำบล (แห่ง)	อปท. (แห่ง)
1. อำเภอเมืองอุบลราชธานี	406.385	12	14
2. อำเภอดอนมดแดง	235.000	4	4
3. อำเภอตระการพืชผล	1,306.000	23	23
4. อำเภอพิบูลมังสาหาร	939.604	14	15
5. อำเภอวารินชำราบ	584.000	16	17
6. อำเภอศรีเมืองใหม่	1,310.000	11	12
7. อำเภอนาตาล	194.839	4	4
8. อำเภอบุณฑริก	1,402.000	8	9
9. อำเภอสิรินธร	706.310	6	7
10. อำเภอกุดข้าวปุ้น	320.000	5	6
11. อำเภอเดชอุดม	1,416.000	16	19
12. อำเภอทุ่งศรีอุดม	307.000	5	5
13. อำเภอม่วงสามสิบ	917.517	14	15
14. อำเภอโขงเจียม	901.800	5	6
15. อำเภอน้ำยืน	845.500	7	8
16. อำเภอเขมราฐ	522.161	9	10
17. อำเภอนาเยีย	229.000	3	4
18. อำเภอเหล่าเสือโก้ก	284.000	4	4

ตารางที่ 2.3 เขตการปกครอง จำแนกตามอำเภอในจังหวัดอุบลราชธานี (ต่อ)

อำเภอ	พื้นที่ (ตร.กม.)	ตำบล (แห่ง)	อปท. (แห่ง)
19. อำเภอโพธิ์ไทร	505.150	6	7
20. อำเภอสว่างวีระวงศ์	270.000	4	4
21. อำเภอสำโรง	416.000	9	9
22. อำเภอนาจะหลวย	632.000	6	7
23. อำเภอเขื่องใน	772.819	18	19
24. อำเภอตาลสุม	303.000	6	7
25. อำเภอน้ำขุ่น	386.500	4	4
รวม	**932,712.068**	**219**	**239**

ที่มา : กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ข้อมูล ณ 28 มิถุนายน 2569

จากตารางที่ 2.3 เขตการปกครองจำแนกตามอำเภอในจังหวัดอุบลราชธานี มีทั้งสิ้น 25 อำเภอ แบ่งเป็น 219 ตำบล และแบ่งเขตการปกครององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็น 239 แห่ง ปัจจุบันข้อมูลยังไม่เปลี่ยนแปลง

2.4 วิสัยทัศน์ ภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

วิสัยทัศน์ (VISION)

"เป็นกลไกขับเคลื่อนท้องถิ่นให้พัฒนาอย่างยั่งยืน"

ภารกิจ (MISSION)

1. ภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ภายใต้ข้อบัญญัติตามกฎหมาย มาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังต่อไปนี้

(1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย

(2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

(3) สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

(4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

(5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น

(6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล

(7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (7 ทวิ) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(8) จัดทำกิจกรรมใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

(9) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลาง หรือราชการส่วนภูมิภาค อาจมอบให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

2. ภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ภายใต้ข้อบัญญัติตามกฎหมาย มาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

(1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

(2) การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาท้องถิ่น

(3) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

(4) การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

(5) การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(6) การจัดการศึกษา

(7) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน

(8) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

(9) การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม

(10) การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม

(11) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม

(12) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

(13) การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ

(14) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

(15) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ

(16) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

(17) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

(18) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

(19) การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

(20) การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

(21) การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร

(22) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(23) การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด

(24) จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในเขตและกิจการนั้นเป็นสมควรให้องค์ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

(25) สนับสนุนหรือช่วยเหลือราชการหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ในการพัฒนาท้องถิ่นอื่น

(26) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

(27) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และด้อยโอกาส

(28) จัดทำกิจกรรมอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

(29) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

3. ภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ภายใต้ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2546 กำหนดอำนาจ และหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ลักษณะของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการบริการสาธารณะในเขตจังหวัด

(1) ดำเนินงานในโครงการที่มีขนาดใหญ่ที่เกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

(2) เป็นการดำเนินงานที่ปรากฏถึงกิจกรรมที่เป็นภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด ที่มุ่งต่อประโยชน์ของท้องถิ่นหรือประชาชนเป็นส่วนรวม และไม่เข้าไปดำเนินงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัดสามารถดำเนินการได้เอง

(3) เข้าไปดำเนินงานตามแผนงาน หรือโครงการในลักษณะที่มีความคาบเกี่ยวต่อเนื่องหรือมีผู้ที่ได้รับประโยชน์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งขึ้นไป

ข้อ 2 ในการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามข้อ 1 องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรจะดำเนินการเพื่อให้เป็นไปในลักษณะดังนี้ คือ

(1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและประสานการจัดทำแผนจังหวัดโดยการสร้างและพัฒนาระบบการประสานแผนการพัฒนาท้องถิ่นในจังหวัดเพื่อนำไปสู่การใช้จ่ายงบประมาณ ในการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสมดุลและคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ

(2) การก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงการที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่หรือมีการเกี่ยวเนื่องกันหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือในลักษณะที่เป็นเครือข่ายหลักในการเชื่อมโยงกับแผนงานโครงการที่ดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นสนจังหวัด

(3) การจัดการศึกษา สาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนในระดับจังหวัด และไม่เป็นการซ้ำซ้อนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายศักยภาพและมุ่งต่อผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาการศึกษา สาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

(4) การส่งเสริมจารีต ประเพณี วัฒนธรรม การท่องเที่ยว การส่งเสริมการลงทุนการพาณิชยกรรมของจังหวัด

(5) การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัดโดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำหน้าที่เป็นองค์กรหลักในการกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูลรวม การดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

(6) ให้บริการด้านเทคนิค วิชาการ เครื่องมือ เครื่องจักรกล บุคลากร แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

(7) ดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมถ่ายโอนที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด “มีหน้าที่ที่ต้องทำ”

ข้อ 3 การสนับสนุนงบประมาณให้แก่ราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค จะกระทำได้แต่เฉพาะกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จะต้องดำเนินการเอง แต่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เนื่องจากเป็นงานปฏิบัติซึ่งจะต้องใช้เทคนิควิชาการสูงและหน่วยงานของรัฐนั้นมีความสามารถที่จะดำเนินการได้ดีกว่าและผลของการให้สนับสนุนนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

การสนับสนุนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัดจะกระทำได้ในกรณีที่เร่งด่วนและจำเป็น หากไม่ดำเนินการจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประชาชนการให้การสนับสนุนแก่ประชาคม องค์กรประชาชน ควรเป็นไปในลักษณะของการส่งเสริมความสามารถดำเนินการ โดยใช้ศักยภาพของตนเองในการบริหารจัดการในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ โดยไม่ให้การสนับสนุนในลักษณะของการให้สิ่งของหรือการเข้าไปดำเนินการแทน

ข้อ 4 หากมีปัญหา ข้อขัดข้อง ในการดำเนินงานตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กำหนดไว้ในข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทำหน้าที่ในการวินิจฉัยและดำเนินการตามประกาศนี้

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีถือเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญที่จะดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนในจังหวัดให้มีความสุข ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีได้มีการจัดโครงสร้างการบริหารงานแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายนิติบัญญัติ สำหรับการแบ่งส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี แบ่งเป็น สำนัก กอง และหน่วยงาน ดังนี้

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด
3. กองคลัง
4. กองช่าง
5. กองสาธารณสุข
6. กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
7. สำนักการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
8. กองสวัสดิการสังคม
9. หน่วยตรวจสอบภายใน
10. กองกิจการพาณิชย์
11. กองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
12. กองพัสดุและทรัพย์สิน
13. กองการเจ้าหน้าที่

2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ

อำนวย บุญรัตนไมตรี (2559) กล่าวถึง แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ขอบข่ายและความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (public service delivery) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม หรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม การจัดทำบริการสาธารณะของรัฐมีเป้าหมายและมีแนวคิดเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

1.1 รัฐต้องมีการบริหารด้านการจัดทำบริการสาธารณะแบบตลาด

1.2 รัฐต้องสามารถจัดการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้ผู้รับบริการมีทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง

1.3 รัฐต้องกระจายความรับผิดชอบให้มีผู้จัดทำบริการสาธารณะแทน

1.4 รัฐต้องมีแผนงานยกระดับความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะ

1.5 รัฐต้องมีจุดมุ่งหมายแห่งความสำเร็จในการจัดทำบริการสาธารณะมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องกระบวนการ

สรุปว่า บริการสาธารณะ คือ บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและเพื่อสาธารณะประโยชน์

2. หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการ มีดังนี้

2.1 หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (the principle of continuous) การจัดทำบริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน มีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ

2.2 หลักความเสมอภาค (the principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น อย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการต้องทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการไม่มีความสลับซับซ้อน

2.3 หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (the principle of adaptation) รัฐต้องจัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง รัฐจึงควรคำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม รวมทั้งเมื่อมีเหตุที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การบริการสาธารณะนั้นควรได้รับการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของประชาชน

3. องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ

องค์กรจัดทำบริการสาธารณะ สามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท คือ

3.1 บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ ภารกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน ภารกิจที่รัฐจัดทำแล้วมีประสิทธิภาพมากกว่า หรือเป็นกิจการที่ต้องใช้งบประมาณ และเทคโนโลยีชั้นสูง รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ ภารกิจด้านการคลัง หน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน เป็นต้น

3.2 บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย

2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ

3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา

4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม

3.3 บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บริการสาธารณะบางประเภทรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องร่วมกันรับผิดชอบเนื่องจากกิจการประเภทนี้เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของมหาชนและเป็นความต้องการร่วมกันของประชาชนทั้งประเทศ เช่น การจัดการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีลักษณะเป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำ ส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกิจกรรมต้องใช้เงินทุนสูงจึงควรเป็นหน้าที่ของรัฐ

3.4 บริการสาธารณะจัดทำโดยเอกชน เป็นวิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยเอกชนแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1) กิจการการให้บริการสาธารณะของรัฐบางประเภทต้องใช้เงินลงทุนมาก ต้องใช้บุคลากรที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งรัฐไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะได้และทันความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ จึงให้เอกชนซึ่งมีความพร้อมเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะแทนรัฐ

2) การมอบอำนาจ (habilitation) ให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ หมายความถึงการที่รัฐมอบให้เอกชนเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้เนื่องจาก เอกชนไม่ได้มีอำนาจจัดทำบริการสาธารณะ เพราะบริการสาธารณะเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ

3) สัมปทาน (concession) ได้แก่ สัญญาที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชน เป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะด้วยการลงทุนและเสี่ยงภัยของเอกชนเอง และเอกชนสามารถเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการกิจการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐ

4. การแบ่งความรับผิดชอบการจัดทำบริการสาธารณะ

เมื่อรัฐบาลมีนโยบายจะกระจายอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และท้องถิ่นมีความพร้อมที่จะจัดทำภารกิจต่าง ๆ แล้ว รัฐบาลควรกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น ดังนี้

4.1 การบริการสาธารณะที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การสาธารณูปโภค และสาธารณูปการต่าง ๆ การประปา ไฟฟ้า ถนนสะพาน การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล การรักษาพยาบาล การจัดการศึกษา เป็นต้น

4.2 การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยในชุมชน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การจัดระเบียบสังคม การรักษาความสงบ การรักษาความปลอดภัย การคุ้มครองผู้บริโภค การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การดับเพลิง การกู้ภัย

4.3 การจัดสวัสดิการสังคมและการประชาสงเคราะห์ เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อบุคคลด้อยโอกาส ยากไร้ พึ่งพาตนเองไม่ได้ การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ การรักษาพยาบาล อาคารสงเคราะห์ สถานธนานุบาล การสงเคราะห์คนพิการเด็กกำพร้า คนชรา เนื่องจากการจัดทำกิจกรรมประเภทนี้จะมีค่าใช้จ่ายสูง รัฐบาลจึงควรเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านงบประมาณด้วย

4.4 การจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การแก้ไขปัญหามลภาวะในท้องถิ่น เช่น อากาศเสีย น้ำเสีย เสียงดัง รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

4.5 การส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีหน้าที่ในการส่งเสริมเผยแพร่ ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี อนุรักษ์โบราณสถาน โบราณวัตถุ จัดตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

4.6 การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชน เมื่อประชาชนได้รับบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแล้ว ประชาชนยังมีความต้องการที่จะมีชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีหน้าที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ เพิ่มขึ้นตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อม การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การขนส่งมวลชน โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสมุด สนามเด็กเล่น สนามกีฬา กิจกรรมสันทนาการ การจัดการแข่งขันกีฬา เป็นต้น

5. ทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ

การกระจายอำนาจการคลังของรัฐสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจุดประสงค์เพื่อความผาสุกของประชาชน ลดบทบาทและอำนาจของรัฐทุกระดับ เพิ่มความสามารถในการสร้างผู้บริหาร และการใช้ผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างระบบการบริหารการปกครองที่ดีให้เกิดการสร้างสรรค์สังคมแบบประชาสังคม ให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริม และสร้างกระบวนการประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการทางการเมือง และสร้างกระบวนการตัดสินใจเรื่องการจัดสรรทรัพยากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรปรับเปลี่ยนพื้นฐานแนวคิดการบริการสาธารณะ รวมทั้งวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนี้

5.1 การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการสาธารณะ

1) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่มีขั้นตอนมาก มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูล ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และหลายช่องทาง

2) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

3) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าการใช้บริการ

4) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น แบบผู้ประกอบการหน่วยธุรกิจ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคิดว่าองค์กรเป็นหน่วยธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีความสามารถบริหารและพัฒนาชุมชนให้มีความเจริญก้าวหน้า ผู้บริหารท้องถิ่นควรคิดค้นกลยุทธ์ และทางเลือกใหม่ มีทักษะ

ในการบริหารนโยบายสาธารณะและการบริหารชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ

5.2 วิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวิธีการดังนี้

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะเอง

2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยการจ้าง

3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สัมปทาน

4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมทุนกับหน่วยงานอื่น

5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.6 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ชัชวาล ทัตศิวัช (2552) กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยคุณภาพการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลายด้าน โดยกรอนรูส (Gronroos,1984 อ้างถึงในชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552) ได้กล่าวถึง เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1.1 การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

1.2 ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

1.3 การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

1.4 ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามได้รับการตกลงกัน

1.5 การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

1.6 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

นอกจากนี้ สตีฟ และคุ๊ก (Steve and Cook, 1995 : 53 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552) ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุปว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่เป็นที่ประจักษ์ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งผู้บริหารขององค์การต้องให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการ ซึ่งพิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

2. การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพของบริการ พิจารณาจากองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้บริการ ภาวะความเป็นผู้นำ การปรับปรุงขั้นตอน และการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ และหากสามารถทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ โดยตัวแปรหลัก 5 ตัวแปร ที่ซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry,1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552) ได้พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ และให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้ มีดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ การให้บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) พร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ

และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

3. ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

3.1 ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง โดยซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552) ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก เป็นการคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคลอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับและมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ เทนเนอร์และเดอโทโร (Tenner and Detoro, 1992 : 68 - 69 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการให้บริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้องโดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบด้วย

1) ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2) ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3) ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

3.2 การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้ หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้น ๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล ดังนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) ประกอบไปด้วย

1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด

2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้นเป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป

3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ

4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ ความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรม ของผู้รับบริการ

5) บริบท ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์

6) การรวม โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3.3 ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผลหรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวัง ต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

นอกจากนั้น กุลธน ธนาพงศ์ธร (2548) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ ประกอบด้วย

1) หลักความสอดคล้องและความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเฉพาะ มิฉะนั้นจะไม่คุ้มกับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นชัดเจน

4) หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ได้รับ

5) หลักความสะดวก หรือการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องมีลักษณะปฏิบัติได้ง่ายและสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ธีรวรรณ รุ่งเรือง (2552) ได้กล่าวถึง การมีหัวใจบริการไว้ ดังนี้

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส

ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเองและต่องานที่ทำ โดยองค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ ประกอบด้วย

1) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ

2) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมว่า “การยิ้ม คือการเปิดหัวใจบริการที่ดี”

3) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็ว และเกิดความสะดวก เมื่อผู้ติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้เพราะมีข้อขัดข้องหรือความจำเป็นตามระเบียบ

4) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

5) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทรติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

6) การพัฒนาเทคโนโลยี หมายถึง การพัฒนาเครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

7) การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือภายใน 1 วัน เป็นต้น ดังนั้น การทำงานด้านบริการได้ดีต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีความสุข รวมถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

2.7 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ม.ป.ป.) กล่าวถึง ความพึงพอใจมีแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

1. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

1.1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการดังนี้

1.1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณสมบัติของการบริการที่ผู้รับบริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้รับบริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของผู้รับบริการก็ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จ ของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

1.2 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อการบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

1.2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การเมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการให้ใช้บริการครั้งต่อไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

2.1 ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

2.2 ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

2.3 สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.4 การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

2.5 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.6 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

2.7 กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

3. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

3.1 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภทซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

3.2 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

2.8 เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ

บุญชม ศรีสะอาด (2553) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ท (Likert technique) กำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
4 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
3 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
2 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
1 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวลิเคิร์ท

1. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด

2. ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่มชัด

3. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญๆของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุม ต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ

4. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วนของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่าข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลาง ๆ

5. ทำการทดลองใช้ ก่อนนำไปใช้จริงเพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่นของมาตราวัดทัศนคติ

6. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	พอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	พอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	พอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	พอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	0.00-1.50	หมายถึง	พอใจระดับน้อยที่สุด

2.9 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

มารยาท โยทองยศ และปราณี สวัสดิสรรพ (2560) ได้กล่าวถึงวิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีหลายวิธี โดยเสนอการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการกำหนดเกณฑ์ การใช้สูตรคำนวณ และการใช้ตารางสำเร็จรูป ซึ่งแต่ละวิธีสามารถอธิบายได้ต่อไปนี้

1. การกำหนดเกณฑ์

ในกรณีนี้ผู้วิจัยต้องทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนก่อนแล้ว ใช้เกณฑ์โดยกำหนดเป็นร้อยละของประชากรในการพิจารณา ดังนี้

ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักร้อย ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 25%
ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักพัน ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 10%
ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักหมื่น ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 5%
ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักแสน ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 1%

2. การใช้ตารางสำเร็จรูป

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูป มีอยู่หลายประเภท ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้วิจัย ตารางสำเร็จรูปที่นิยมใช้กันในงานวิจัยเชิงสำรวจ ได้แก่ ตารางสำเร็จของทาโร ยามาเน่ (Yamane) เป็นตารางที่ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร โดยคาดว่าสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 และระดับความเชื่อมั่น 95% ดังตารางที่ 2.4 วิธีการอ่านตารางผู้วิจัยจะต้องทราบขนาดของประชากร และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ตารางที่ 2.4 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อนต่าง ๆ

ขนาดประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน (e)					
	± 1%	± 2%	± 3%	± 4%	± 5%	± 10%
500	*	*	*	*	222	83
1,000	*	*	*	385	286	91
1,500	*	*	638	441	316	94
2,000	*	*	714	476	333	95
2,500	*	1250	769	500	345	96
3,000	*	1364	811	517	353	97
3,500	*	1458	843	530	359	97
4,000	*	1538	870	541	364	98
4,500	*	1607	891	549	367	98
5,000	*	1667	909	556	370	98
6,000	*	1765	938	566	375	98
7,000	*	1842	959	574	378	99
8,000	*	1905	976	580	381	99
9,000	*	1957	989	584	383	99
10,000	5000	2000	1000	588	385	99
15,000	6000	2143	1034	600	390	99
20,000	6667	2222	1053	606	392	100
25,000	7143	2273	1064	610	394	100
50,000	8333	2381	1087	617	397	100
100,000	9091	2439	1099	621	398	100
∞	10000	2500	1111	625	400	100

* หมายถึง ขนาดตัวอย่างไม่เหมาะสมที่จะ assume ให้เป็นการกระจายแบบปกติจึงไม่สามารถใช้สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้

2.10 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ (2560) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโร๊ะ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 200 คน

ภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่า งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2563) ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์ของการบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2563 ใน 4 ภารกิจงาน ได้แก่ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานี) งานด้านสาธารณสุข (งานหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินกู้ชีพคุณธรรมและกู้ชีพองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) และงานอื่น ๆ (งานการให้บริการประชาชนในการขายที่ดินห้วยขะยุงและทุ่งหมาหิว) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่ได้รับบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 370 คน งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานี) จำนวน 400 คน งานด้านสาธารณสุข (งานหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินกู้ชีพคุณธรรมและกู้ชีพองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) จำนวน 375 คน และงานอื่น ๆ จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ภารกิจงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.18) เมื่อจำแนกแต่ละภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข (งานหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินกู้ชีพคุณธรรมและกู้ชีพองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.78 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.62) รองลงมาคืองานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานี) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.70 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.02) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.61) และงานอื่น ๆ (งานการให้บริการประชาชนในการขายที่ดินห้วยขะยุงและทุ่งหมาหิว) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.48) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2564) ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน และ 3) เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2564 ใน 4 ภารกิจงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ 1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดห่วงใยใส่ใจคนพิการ) จำนวน 340 คน 2) งานอื่น ๆ (งานบริการศูนย์แสดงสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP CENTER)) จำนวน 445 คน (ผู้เช่า 45 คน ประชาชนทั่วไป 400 คน) 3) งานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานีฯ) จำนวน 200 คน และ 4) งานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานีฯ) จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการในปี 2564 ทั้ง 4 งาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.365 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.30) เมื่อพิจารณาทั้ง 4 งาน พบว่า งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานีฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่างานอื่น โดยอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดห่วงใยใส่ใจคนพิการ) อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.00) งานบริการศูนย์แสดงสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 (ค่าเฉลี่ร้อยละ 84.00) และงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุบลราชธานีฯ อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.80) ตามลำดับ

ด้านปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีข้อเสนอแนะ ได้แก่ ต้องการให้มอบรถเข็นคันใหม่ ต้องการราวจับช่วยเดินออกกำลังกาย ต้องการให้อบรมอาชีพที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ และต้องการให้ประสานกับ อสม. หรือหน่วยงานด้านสุขภาพในพื้นที่เรื่องการแนะนำด้านสุขภาพ งานบริการศูนย์แสดงสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP CENTER) มีข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรซ่อมแซมอาคารที่ชำรุด ทาสีอาคารใหม่ทั้งภายนอกและภายในอาคาร เพิ่มไฟฟ้าแสงสว่างภายในอาคาร ทำป้ายประชาสัมพันธ์ว่ามีขายสินค้า OTOP จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการขายสินค้าภายในศูนย์ฯ และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อหลาย ๆ ช่องทาง เพื่อลูกค้าจะได้มาซื้อสินค้ามากขึ้น งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุบลราชธานี มีข้อเสนอแนะ ได้แก่ อาคารเก่าและทรุดโทรม ควรทาสีใหม่ทั้งภายนอกและภายใน ซ่อมจุดน้ำรั่ว ทาสีรั้วที่เก่าและชำรุด ป้องกันนกพิราบมาอาศัยบนโครงหลังคาสถานีฯ เปลี่ยนที่นั่งคอยของผู้โดยสารที่ชำรุด ความสะอาดของบริเวณ การจัดระเบียบรถยนต์ส่วนบุคคลที่มาใช้ถนนภายในสถานีเพื่อออกไปสู่ถนนใหญ่ ควรซ่อมแซมป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ หรือเปลี่ยนใหม่ และปรับปรุงห้องน้ำที่ชำรุดและความสะอาด และเวลาฝนตกไปใช้ห้องน้ำลำบาก และงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอเดชอุดม มีข้อเสนอแนะ ได้แก่ ต้องการให้ลดค่าเช่าร้านค้าลงอีกเพราะจากสถานการณ์โควิดทำให้ขายได้น้อยมาก ต้องการให้มีจุดบริการรับฝากของที่ปลอดภัยเพราะของที่ฝากมากับ

รถทัวร์ถูกคนขโมย ตีเส้นจอดรถโดยสารให้ชัดเจน ซ่อมแซมถนนทางเข้าออกถนนใหญ่เชื่อมกับสถานีฯ และซ่อมลานจอดบริเวณที่จอดรถคนพิการที่ชำรุด เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2565) ศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2565 การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2565 ใน 4 ภารกิจงาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข 2) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน และ 3) นำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ งานด้านโยธา จำนวน 4 คน งานด้านการศึกษา จำนวน 366 คน งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 366 คน และงานด้านสาธารณสุข จำนวน 516 คน (ประเภทประชาชนทั่วไป จำนวน 400 คน และประเภทหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินกู้ชีพ จำนวน 116 คน) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า

ในภาพรวมทั้ง 4 ภารกิจงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.20) เมื่อจำแนกแต่ละภารกิจงาน พบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.60) รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.40) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.20) และงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.33 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.60) ตามลำดับ

ด้านปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน 1) งานด้านโยธา ส่วนใหญ่เห็นว่าควรปรับปรุงการแจ้งสถานที่และผู้ให้บริการ 2) ด้านการศึกษา ส่วนใหญ่เห็นว่าควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกตามความต้องการของแต่ละโรงเรียน 3) งานด้านรายได้หรือภาษี ต้องการให้เพิ่มช่องทางการจัดเก็บภาษี และ 4) งานด้านสาธารณสุข เห็นว่าควรปรับปรุงขั้นตอนการประเมินอาการของผู้ป่วย การแจ้งเส้นทางไปรับผู้ป่วย สายถูกโอนไปยัง 1669 ของจังหวัดอื่น และคุณภาพสัญญาณวิทยุ

แนวทางการนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน โดยการรักษาคุณภาพของงานบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อไป และพิจารณาปรับปรุงการให้บริการด้านที่มีผลการประเมินน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ร่วมกับข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา ควรจัดทำแผ่นพับหรือป้ายแจ้งสถานที่และหมายเลขโทรศัพท์ผู้ให้บริการ 2) ด้านการศึกษา ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกโดยสอบถามข้อมูลความต้องการของแต่ละโรงเรียน 3) งานด้านรายได้หรือภาษี ควรหาแนวทางการเพิ่มช่องทางการจัดเก็บภาษี และ 4) งานด้านสาธารณสุข ควรหาแนวทางการประเมินอาการของผู้ป่วยให้รวดเร็วขึ้น แนวทางการกำหนดจุดอ้างอิงในพื้นที่ร่วมกับหน่วยกู้ภัยเพื่อแจ้งเส้นทางไปรับผู้ป่วย และการป้องกันการโอนสายไปยัง 1669 ของจังหวัดอื่น เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2566) ศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน และ 3) เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (การช่วยเหลือสาธารณภัย (อัคคีภัย)) จำนวน 54 คน งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีโรงแรม) จำนวน 174 คน งานด้าน

พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการซ่อมกายอุปกรณ์) จำนวน 324 คน และงานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน อบจ.อบ.) จำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

ในภาพรวมทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.566 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.32) เมื่อพิจารณาทั้ง 4 งาน พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่างานอื่น อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.805 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.10) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.737 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.74) งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.537 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.74) และงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.185 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.70) ตามลำดับ

ปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน 1) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คือ เมื่อโทรแจ้งเหตุที่ 1669 แล้วให้เบอร์โทรศัพท์ของศูนย์ดับเพลิงให้โทรแจ้งเหตุอีกครั้งทำให้การแจ้งเหตุล่าช้า 2) งานด้านรายได้หรือภาษี คือ ผู้ประกอบการโรงแรมรู้สึกไม่เป็นธรรมที่สถานบริการที่พักอื่น เช่น ที่พักแบบโฮมสเตย์ ไม่ถูกดำเนินการเก็บค่าธรรมเนียม 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คือ ต้องการการอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ ตรวจเยี่ยม และต่ออายุบัตรผู้พิการ 4) งานด้านสาธารณสุข คือ ต้องการให้มีการจัดโครงการอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และเพิ่มบริการถอนฟัน ขูดหินปูน หรือบริจาคโลหิต

3. แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี โดยการรักษาคุณภาพของงานบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อไป และพัฒนาการให้บริการด้านที่มีผลการประเมินน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ร่วมกับข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ได้แก่ 1) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปโดยเฉพาะสายด่วน 1669 2) งานด้านรายได้หรือภาษี กรณีการเก็บแบบเหมาจ่าย ควรชี้แจงทำความเข้าใจและหาแนวทางร่วมกันกับผู้ประกอบการ และอาจหาแนวทางเพิ่มช่องทางการจ่ายแบบออนไลน์ให้ครอบคลุมผู้ใช้บริการทั้งหมด 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรเพิ่มการอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ ตรวจเยี่ยม และต่ออายุบัตรผู้พิการ 4) งานด้านสาธารณสุข ควรจัดโครงการเพิ่มขึ้น และเพิ่มบริการถอนฟัน ขูดหินปูน หรือบริจาคโลหิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2567) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2567 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน และ 3) เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีน้ำมัน) จำนวน 364 คน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดห่วงใยใส่ใจคนพิการ) จำนวน 343 คน งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) จำนวน 400 คน และงานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 400 คน และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) จำนวน 179 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

ในภาพรวมทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.641 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.82) โดยงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีน้ำมัน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่างานอื่น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.849 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.98) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS)) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.607 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.14) งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.557 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.14) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดห่วงใยใส่ใจคนพิการ) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.00) ตามลำดับ

ปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน 1) งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีน้ำมัน) คือ ไม่ต้องการให้มีการจัดเก็บแบบออนไลน์เพราะไม่สะดวกและต้องการให้ไปจัดเก็บที่ อบต. 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดห่วงใยใส่ใจคนพิการ) คือ ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งอุปโภคบริโภค การซ่อมแซมและปรับปรุงที่อยู่อาศัย งานที่ทำได้ที่บ้าน และการช่วยเหลือเงินค่าครองชีพ 3) งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัด อบจ.อบ.) คือ ต้องการให้มีพยาบาลวิชาชีพเพิ่มขึ้น ให้มีแพทย์ประจำ การปรับปรุงอาคารสถานที่ และการรักษาความสะอาดและปลอดภัยของสถานที่ 4) งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานีและงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) คือ ต้องการให้ซักข้อมูลคนไข้อย่างรวบรัด ขับรถให้ช้าลง การรอรับคนไข้กลับบ้าน และปรับปรุงรถให้ดูใหม่ขึ้น งานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ควรติดตามอาการผู้ป่วยหลังส่งสถานพยาบาล กรณีอุบัติเหตุทางถนนถ้ารถมี พรบ. ต้องการให้นำส่งโรงพยาบาลเอกชน และต้องการให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ 1669 เป็นระยะ

แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน โดยการรักษาคุณภาพของงานบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อไป และพัฒนาการให้บริการด้านที่มีผลการประเมินน้อยกว่าด้านอื่น ได้แก่ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีน้ำมัน) คือ ด้านช่องทางการจัดเก็บภาษีควรมีการสำรวจความคิดเห็นผู้ใช้บริการและมีทางเลือกเพื่อให้บริการอย่างเหมาะสม 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการองค์การบริหารส่วนจังหวัดห่วงใยใส่ใจคนพิการ) คือ พัฒนาหรือปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านช่องทางการให้บริการ 3) งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัด อบจ.อบ.) คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านช่องทางการให้บริการ 4) งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) คือ ด้านช่องทางการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2568) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2568 มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน และ (3) เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) จำนวน 50 คน งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) จำนวน 373 คน งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) จำนวน 400 คน และงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูงขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) จำนวน 362 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ

รวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

1. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.628 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.56) เมื่อพิจารณาทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่างานอื่น โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.848 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.96) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนฯ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.626 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.52) งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.543 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.86) และงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูงฯ) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.497 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.94) ตามลำดับ

2. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน (1) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) ข้อสนอแนะทั้งหมดชื่นชมการให้บริการ โดยเฉพาะด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (2) งานด้านสาธารณสุข (โครงการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อประชาชนฯ) ส่วนใหญ่ชื่นชมว่าเป็นโครงการที่ดีมากควรดำเนินการต่อไปเพราะเป็นการสร้างเสริมสุขภาพเชิงรุก โดยเฉพาะการให้ความรู้กับประชาชน (3) งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนฯ) ส่วนใหญ่ชื่นชมการให้บริการของบุคลากร รองลงมาคือบุคลากรไม่เพียงพอ และต้องการให้ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ (4) งานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูงฯ) ส่วนใหญ่ชื่นชมการให้บริการของบุคลากร เครื่องมือช่วยชีวิตพร้อม รถใหม่ สะอาด รถมาถึงเร็ว และควรปรับปรุงด้านการขับรถเร็ว

3. แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน (1) แนวทางการรักษาคุณภาพของงานบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อไป ได้แก่ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) และงานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนฯ) และ (2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการในด้านที่มีผลการประเมินน้อยกว่าด้านอื่น ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข (การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนฯ) คือ แนวทางการเพิ่มบุคลากร และการปรับปรุงอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางแห่ง และงานด้านสาธารณสุข (การดูแลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูงฯ) คือ การพัฒนาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยเฉพาะความรวดเร็วของการไปถึงของรถบริการ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (การช่วยเหลือผู้ป่วยและญาติด้วยความสุภาพ เห็นอกเห็นใจ และกระตือรือร้น) เนื่องจากมีผลการประเมินน้อยกว่าด้านอื่น และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจนำมาพัฒนางานบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน และ 3) เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ใน 4 งานบริการ ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานีและงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) และงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถาม ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญให้กระจายตามพื้นที่ให้บริการให้มากที่สุด โดยคัดเลือกจากผู้ที่ได้รับบริการในรอบปีงบประมาณ 2569 ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีได้ให้บริการ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ รายงานผล และสรุปผลการวิจัย โดยข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ทั้ง 4 ภารกิจงาน โดยใช้แบบสอบถาม การถ่ายภาพสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีจัดให้กับผู้รับบริการ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เก็บรวบรวมจากเอกสารของหน่วยงาน และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ข้อมูลบุคลากรผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกของงานบริการแต่ละด้าน

รายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัย ตามลำดับหัวข้อ ได้แก่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดเกณฑ์ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ในกรณีที่ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนก่อนแล้ว ใช้เกณฑ์โดยกำหนดเป็นร้อยละของประชากรในการพิจารณา ได้แก่ ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักร้อย ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 25% ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักพัน ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 10% ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักหมื่น ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 5% และถ้าขนาดประชากรเป็นหลักแสน ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 1%

การใช้ตารางสำเร็จรูป นิยมใช้ในงานวิจัยเชิงสำรวจ ได้แก่ ตารางสำเร็จของทาโร ยามาเน่ (Yamane) เป็นตารางที่ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร โดยคาดว่า

สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 และระดับความเชื่อมั่น 95% ดังตารางที่ 2.4 วิธีการอ่านตารางผู้วิจัยจะต้องทราบขนาดของประชากร และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ หากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนแล้ว อาจใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สมการของ ทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

สมการคำนวณการกำหนดกลุ่มประชากรตัวอย่างของทาโร ยามาเน่

$n = N / (1 + N (e^2))$

n : คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่าง

N : คือ ขนาดของประชากร

e : คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ร้อยละ หรือ เปอร์เซ็นต์)

ตารางที่ 3.1 ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร่ ยามาเน่ แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน (e)

ขนาดประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน (e)					
	± 1%	± 2%	± 3%	± 4%	± 5%	± 10%
500	*	*	*	*	222	83
1,000	*	*	*	385	286	91
1,500	*	*	638	441	316	94
2,000	*	*	714	476	333	95
2,500	*	1250	769	500	345	96
3,000	*	1364	811	517	353	97
3,500	*	1458	843	530	359	97
4,000	*	1538	870	541	364	98
4,500	*	1607	891	549	367	98
5,000	*	1667	909	556	370	98
6,000	*	1765	938	566	375	98
7,000	*	1842	959	574	378	99
8,000	*	1905	976	580	381	99
9,000	*	1957	989	584	383	99
10,000	5000	2000	1000	588	385	99
15,000	6000	2143	1034	600	390	99
20,000	6667	2222	1053	606	392	100
25,000	7143	2273	1064	610	394	100
50,000	8333	2381	1087	617	397	100
100,000	9091	2439	1099	621	398	100
∞	10000	2500	1111	625	400	100

* หมายถึง ขนาดตัวอย่างไม่เหมาะสมที่จะ assume ให้เป็นการกระจายแบบปกติจึงไม่สามารถใช้สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้

1. งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) ประชากร ได้แก่ เจ้าของกิจการหรือตัวแทนที่ใช้บริการการจัดเก็บรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) ที่ขึ้นทะเบียนไว้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ในระหว่าง วันที่ 1 ตุลาคม 2568 – 30 กันยายน 2569 จำนวน 209 แห่ง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 25% ของประชากร (209 แห่ง x 100/25 = 52.25 แห่ง) ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 53 คน โดยให้เจ้าของกิจการหรือตัวแทนตอบแบบสอบถาม แห่งละ 1 คน และสุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วนให้กระจายตามโซนที่ตั้งของโรงแรม

ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) จำแนกตามโซน และอำเภอที่ตั้ง

	โซน	**อำเภอ**	**จำนวนผู้ใช้บริการ (แห่ง)**	**จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)**
1	โซนเหนือ 16 แห่ง (7.66%)	กุดข้าวปุ้น	0	4
2		นาตาล	0	
3		โพธิ์ไทร	0	
4		ตระการพืชผล	8	
5		เขมราฐ	8	
6	โซนกลาง 93 แห่ง (44.50%)	เมือง	75	24
7		เขื่องใน	8	
8		ดอนมดแดง	1	
9		เหล่าเสือโก้ก	1	
10		ตาลสุม	0	
11		ม่วงสามสิบ	8	
12	โซนตะวันออก 68 แห่ง (32.53%)	โขงเจียม	18	17
13		สิรินธร	6	
14		พิบูลมังสาหาร	8	
15		สว่างวีระวงศ์	4	
16		วารินชำราบ	26	
17		ศรีเมืองใหม่	6	
18		นาเยีย	0	
19	โซนใต้ 32 แห่ง (15.31%)	เดชอุดม	13	8
20		น้ำขุ่น	0	
21		ทุ่งศรีอุดม	3	
22		นาจะหลวย	1	
23		บุญฑริก	0	
24		น้ำยืน	14	
25		สำโรง	1	
		รวม	**209**	**53**

ที่มา : งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) ข้อมูล ณ วันที่ 15 มิถุนายน 2569

2. งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ตารางที่ 3.3 ข้อมูลการให้บริการงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี

ข้อมูล	จำนวนการให้บริการ / เดือน (ราย)								รวม (ราย)
	ต.ค.68	พ.ย.68	ธ.ค.68	ม.ค.69	ก.พ.69	มี.ค.69	เม.ย.69	พ.ค.69	
จำนวนปฏิบัติการกู้ชีพทั้งสิ้น	6,867	6,549	7,772	7,866	7,008	7,314	7,361	6,878	57,615
จำนวนผู้ป่วยทั้งสิ้น	6,860	6,430	7,190	6,902	6,252	6,538	6,535	6,142	52,849
ยอดการใช้บริการผ่านหมายเลข 1669	60,849	63,744	89,603	75,295	51,921	60,743	55,454	52,095	509,704
ยอดผู้ใช้บริการทั้งหมด	10,129	9,736	10,701	9,998	8,789	9,534	9,857	8,918	77,662
ยอดอุบัติเหตุจราจร	1,164	1,210	1,408	1,325	1,291	1,324	1,122	1,033	9,877
ยอดดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย	43	67	30	42	36	36	35	36	325
ยอดให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	1,352	1,270	1,495	1,350	1,180	1,201	1,348	1,170	10,366
ยอด Discharge by phone	902	864	967	862	768	826	854	803	6846
ยอดผู้เสียชีวิต	48	22	21	53	18	27	43	50	282
ยอดสายรบกวน	1,329	1,294	1,347	1,274	1,223	1,333	1,211	1,181	10,192
ยอดประสานงานหน่วย ALS	1,375	1,490	1,565	1,476	1,386	1,526	1,517	1,235	11,570
ยอดประสานงานหน่วยอื่น	22	29	16	15	12	18	77	9	198
ยอด DA-CPR	24	30	30	25	21	41	28	39	238

ที่มา: งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ข้อมูล ณ วันที่ 17 มิถุนายน 2569

2.1 งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่แจ้งเหตุผ่านช่องทางต่าง ๆ ของศูนย์ฯ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2568 – 30 กันยายน 2569 โดยใช้ข้อมูลผู้ใช้บริการแจ้งเหตุในปีงบประมาณ 2569 และมีการสั่งการให้ปฏิบัติการกู้ชีพ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2568 – 31 พฤษภาคม 2569 จำนวน ทั้งสิ้น 57,615 ราย เฉลี่ยเดือนละ 7,202 ราย ดังนั้น คาดการณ์ประชากรที่จะได้รับบริการในรอบปีงบประมาณ 2569 (12 เดือน) จำนวน 86,423 คน (57,615 คน + (7,202 คน x 4 เดือน) = 86,423 คน) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร่ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 สมการ $n = N / (1 + N (e^2)$

ประชากร 86,423 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 399 คน เพื่อให้สะดวกในการประมวลผลข้อมูล จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบไม่เจาะจง

2.2 งานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

ตารางที่ 3.4 ข้อมูลผู้ใช้บริการหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

หน่วยปฏิบัติการ	การใช้บริการต่อเดือน (ราย)								รวม	กลุ่มตัวอย่าง
	ต.ค.68	พ.ย.68	ธ.ค.68	ม.ค.69	ก.พ.69	มี.ค.69	เม.ย.69	พ.ค.69		
1. ALS อบจ.อุบลราชธานี	23	25	25	49	14	3	10	18	167	56
2. รพ.สต.บ้านนาดี	-	-	-	7	9	17	16	25	74	25
3. รพ.สต.ตำบลสะพือ	-	-	-	6	7	13	19	10	55	18
4. รพ.สต.ตำบลนาคำใหญ่	-	-	-	12	19	44	34	39	148	50
5. รพ.สต.ตำบลนาตาล	-	-	-	3	5	16	20	14	58	19
6. รพ.สต.บ้านหนองบก	-	-	-	6	2	16	22	17	63	21
7. รพ.สต.บ้านนาบัว	-	-	-	2	2	13	5	11	33	11
รวม									**598**	**200**

ที่มา : งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี ข้อมูล ณ วันที่ 23 มิถุนายน 2569

สืบเนื่องจาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ได้ลงนามบันทึกความร่วมมือการบริหารจัดการหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูงของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อความร่วมมือในภารกิจแต่ละหน่วยงานในวันที่ 28 ตุลาคม 2568 ระหว่างสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี โรงพยาบาลอำเภอ 6 แห่ง และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี 6 แห่ง ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีได้ส่งมอบพัสดุ รถพยาบาลเคลือบสารต้านจุลชีพ (รถตู้) ให้แก่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ทั้ง 6 แห่ง เพื่อสนับสนุนภารกิจหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ทำให้ปัจจุบันมีหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ทั้งสิ้น 7 หน่วย ได้แก่

1. หน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ที่ตั้ง ณ ศูนย์ OTOP ถนนแจ้งสนิท อำเภอเมืองอุบลราชธานี
2. หน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) รพ.สต.บ้านนาดี อำเภอนาเยีย
3. หน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) รพ.สต.ตำบลสะพือ อำเภอตระการพืชผล
4. หน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) รพ.สต.ตำบลนาคำใหญ่ อำเภอเขื่องใน
5. หน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) รพ.สต.ตำบลนาตาล อำเภอนาตาล
6. หน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) รพ.สต.บ้านหนองบก อำเภอเหล่าเสือโก้ก
7. หน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) รพ.สต.บ้านนาบัว อำเภอโขงเจียม

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่แจ้งเหตุผ่านช่องทางต่าง ๆ ของศูนย์แจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี และมีการสั่งการให้หน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ออกปฏิบัติการระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2568 – 30 กันยายน 2569 โดยใช้ข้อมูลประชากรจากผู้ใช้บริการหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในปีงบประมาณ 2569 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2568 - 31 พฤษภาคม 2569 จำนวน 598 ราย เฉลี่ยเดือนละ 50 ราย ดังนั้น คาดการณ์ประชากรที่จะได้รับบริการในรอบปีงบประมาณ 2569 (12 เดือน) จำนวน 798 ราย (598 ราย + (50 ราย x 4 เดือน) = 798 ราย) ใช้เกณฑ์ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดเป็นร้อยละของประชากร ถ้าขนาดประชากรเป็นหลักร้อย ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 25% ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ราย (n = 798 x 25/100 = 199.2 ราย)

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส)

ประชากร ได้แก่ ตัวแทนครัวเรือนหรือผู้ได้รับบริการงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส ในระหว่าง วันที่ 1 ตุลาคม 2568 – 30 กันยายน 2569 โดยใช้ฐานข้อมูลของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ 2569 ระหว่าง วันที่ 1 ตุลาคม 2568 – 31 พฤษภาคม 2569 รวม 2,114 คน เฉลี่ยเดือนละ 265 คน ดังนั้น คาดการณ์ประชากรที่จะได้รับบริการในรอบปีงบประมาณ 2569 (12 เดือน) จำนวน 3,180 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างครัวเรือนละ 1 คน โดยใช้สมการของ ทาโร่ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 (สมการ $n = N / (1 + N (e^2))$ ใช้กลุ่มตัวอย่าง 356 คน (n = 3,180/1+3,180(0.05x0.05) = 355.30 คน) สุ่มตัวอย่างให้กระจายเป็นสัดส่วนของประชากรที่ได้รับบริการจำแนกตามเขตการให้บริการ (โซน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

ตารางที่ 3.5 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) จำแนกตามโซน และอำเภอที่ตั้ง

	โซน	**อำเภอ**	**จำนวน ผู้ใช้บริการ (คน)**	**จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)**
1	โซนเหนือ (30.70%)	ตระการพืชผล	136	
2		กุดข้าวปุ้น	118	
3		เขมราฐ	148	
4		นาตาล	121	
5		โพธิ์ไทร	126	
	รวมโซนเหนือ		**649**	**109**
6	โซนกลาง (22.85%)	เมือง	81	
7		เขื่องใน	60	
8		ดอนมดแดง	79	

ตารางที่ 3.5 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) จำแนกตามโซน และอำเภอที่ตั้ง (ต่อ)

	โซน	**อำเภอ**	**จำนวนผู้ใช้บริการ (คน)**	**จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)**
9		เหล่าเสือโก้ก	72	
10		ตาลสุม	93	
11		ม่วงสามสิบ	98	
	รวมโซนกลาง		**483**	**81**
12	โซนตะวันออก (22.04%)	โขงเจียม	71	
13		สิรินธร	67	
14		พิบูลมังสาหาร	71	
15		สว่างวีระวงศ์	59	
16		วารินชำราบ	76	
17		ศรีเมืองใหม่	60	
18		นาเยีย	62	
	รวมโซนตะวันออก		**466**	**79**
19	โซนใต้ (24.41%)	เดชอุดม	101	
20		น้ำขุ่น	61	
21		ทุ่งศรีอุดม	63	
22		นาจะหลวย	76	
23		บุญฑริก	101	
24		น้ำยืน	56	
25		สำโรง	58	
	รวมโซนใต้		**516**	**87**
	รวม		**2,114**	**356**

ที่มา : งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2569

4. งานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ หรือตัวแทนที่ได้รับบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี ระหว่าง วันที่ 1 ตุลาคม 2568 – 30 กันยายน 2569 จำนวน 200 คน สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญเมื่อผู้ประกอบการเดินรถโดยสารหรือตัวแทนมาใช้บริการงานจัดเก็บค่าธรรมเนียม ณ สำนักงานสถานีขนส่งผู้โดยสาร โดยผู้ใช้บริการ 1 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เมื่อผู้เก็บข้อมูลพบกลุ่มตัวอย่าง ณ ช่วงเวลาที่เก็บแบบสอบถาม

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ลักษณะเครื่องมือ

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยจัดทำขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย แล้วนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อวิเคราะห์หาค่าความตรงเชิงเนื้อหา และความเชื่อถือได้ โดยมีรายละเอียดของแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการ 4 ด้าน
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2) ด้านช่องทางการให้บริการ
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาสาระในกรอบแนวคิดที่ทำการศึกษาจากเอกสาร ตำรา ตัวอย่างแบบสอบถามที่มีลักษณะเนื้อหาการศึกษาคล้ายคลึงกัน สอบถามผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำความรู้มาประมวลสร้างเป็นองค์ประกอบ (Domain) และนิยามเชิงปฏิบัติการ

1. สร้างข้อคำถาม (Item)

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจเนื้อหาในแต่ละส่วนและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3. นำแบบทดสอบที่ปรับปรุงแก้ไขไปแล้วไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 ชุด เพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ สามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน และเพื่อให้ได้คำตอบตรงตามวัตถุประสงค์ โดยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability analysis) ตามเกณฑ์ของ Nunnally (1978 : 254-246) ที่กำหนดว่าเครื่องมือในการวิจัยรายด้าน และทั้งฉบับจะต้องมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพ และสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ด้านเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องประสานกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีเพื่อขอข้อมูลด้านเอกสาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ถ่ายภาพ เพื่อประกอบการรายงานสภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ผู้ช่วยนักวิจัย ทำหน้าที่

ก. แจกและรับคืนแบบสอบถาม หรือสอบถามทางโทรศัพท์

ข. ชี้แจง หรืออธิบาย เกี่ยวกับแบบสอบถาม

ค. กรณีผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถอ่านหรือเข้าใจในคำถามของแบบสอบถาม ผู้ช่วยนักวิจัยอาจสัมภาษณ์ตามแบบสอบถาม

โดยมีการอบรมชี้แจงวิธีการใช้แบบสอบถาม และทำความเข้าใจวิธีการตอบแบบสอบถาม จนผู้ช่วยนักวิจัยมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถใช้เครื่องมือการวิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลได้

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลทั้งหมดไปดำเนินการ ดังนี้

1. ลงรหัส (Coding) ในแบบสอบถามทุกฉบับ ตามคู่มือลงรหัสที่ได้จัดทำไว้
2. คัดลอกรหัสที่ลงเรียบร้อยแล้วลงในแบบฟอร์มการลงรหัส (General coding form)
3. นำข้อมูลที่ได้บันทึกไว้ไปประมวลผล เพื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอ และสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้การคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive statistics) เพื่อแจกแจงความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการรับบริการ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage of frequency) ใช้สูตร

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ของรายการ

n แทน ความถี่ทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร

$$\overline{X} = \frac{\sum fX}{n}$$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

f แทน ความถี่ของคะแนน

X แทน คะแนนแต่ละจำนวน

fX แทน ผลคูณระหว่างคะแนนและความถี่ของคะแนน

$\sum$ แทน ผลรวม

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร

$$S = \sqrt{\frac{n\sum fX^2 - (\sum fX)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X แทน คะแนนแต่ละตัว
f แทน ความถี่ของแต่ละชั้นคะแนน
n แทน จำนวนคะแนนทั้งหมด

เกณฑ์การให้คะแนน และการวัดตัวแปรเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

การแปลความหมาย ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ประยุกต์ใช้เกณฑ์แปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	พอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	พอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	พอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	พอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	0.00-1.50	หมายถึง	พอใจระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมาย ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ประยุกต์ใช้เกณฑ์แปลผลค่าร้อยละ ดังนี้

ร้อยละ	90.20-100.00	หมายถึง	พอใจระดับมากที่สุด
ร้อยละ	70.20-90.19	หมายถึง	พอใจระดับมาก
ร้อยละ	50.20-70.19	หมายถึง	พอใจระดับปานกลาง
ร้อยละ	30.20-50.19	หมายถึง	พอใจระดับน้อย
ร้อยละ	0.00-30.19	หมายถึง	พอใจระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานี และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) และงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน และ 3) เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถาม ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญให้กระจายตามพื้นที่ให้บริการให้มากที่สุด โดยคัดเลือกจากผู้ที่ได้รับบริการในรอบปีงบประมาณ 2569 ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีได้ให้บริการ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ รายงานผล และสรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยมีลำดับการนำเสนอข้อมูล ได้แก่ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในแต่ละภารกิจงาน ดังนี้

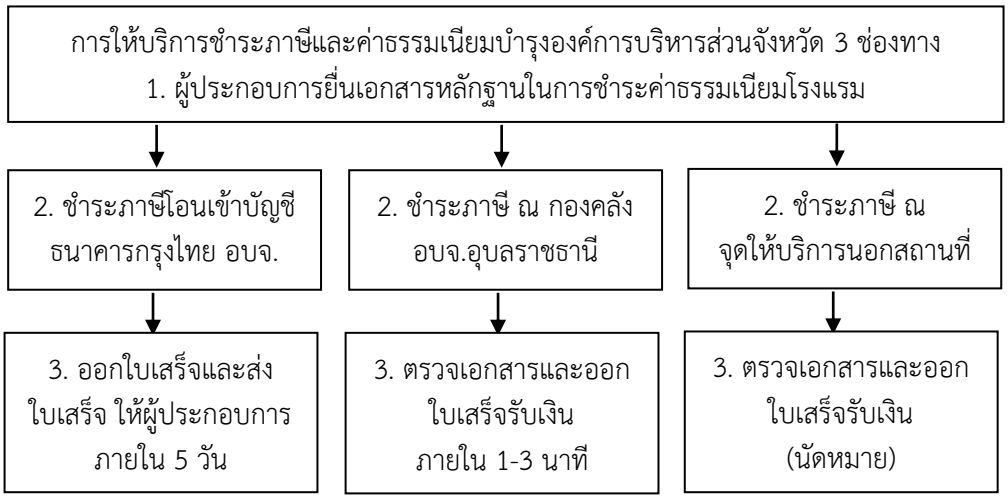
4.1 งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)

การพัฒนางานด้านการจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2547 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2561 เป็นกลไกในการสนับสนุนภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2562 หมวด 5 การงบประมาณและการคลัง มาตรา 64 (1) (2) มาตรา 65 และ มาตรา 73 องค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อาจมีรายได้จากภาษีอากรตามที่มีกฎหมายบัญญัติเพื่อนำรายได้จากการจัดเก็บภาษีมาพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่า สามารถตรวจสอบได้

สำหรับงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ว่าด้วยการเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้เข้าพักในโรงแรม พ.ศ.2542 เป็นการจัดเก็บ ค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม ร้อยละ 2 ของค่าที่พัก โดยทำการจัดเก็บภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ เอกสารประกอบการยื่นชำระ ได้แก่ 1) รายชื่อผู้เข้าพักในโรงแรม 2) แบบ อบจ.รร.01-1 โดยมีขั้นตอน ได้แก่ 1) ผู้ประกอบการยื่นเอกสาร หลักฐานในการชำระค่าธรรมเนียมโรงแรม 2) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร หลักฐาน 3) เจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จรับเงิน

1. ขั้นตอนการให้บริการงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม



แผนภูมิที่ 4.1 ขั้นตอนการให้บริการงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม

2. ช่องทางการให้บริการ

1) การมาติดต่อขอรับบริการชำระภาษี ณ ฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ได้แก่ บริเวณนั่งพักคอย เครื่องดื่ม น้ำดื่ม และเอกสารให้ความรู้ต่าง ๆ

2) ออกบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ ณ ที่ว่าการอำเภอแต่ละอำเภอ ในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ตามตารางประจำเดือน โดยจะส่งหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบการ แจ้งวันนัดหมาย วันที่ สถานที่ในการออกให้บริการล่วงหน้า

3) การโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารกรุงไทย ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

4) ติดต่อสื่อสารข้อมูลผ่านไลน์กลุ่มของงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม

5) ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน และโทรศัพท์เคลื่อนที่

3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีมอบหมายให้ฝ่ายเร่งรัดและจัดเก็บรายได้เป็นหน่วยงานที่ให้บริการจัดเก็บภาษีและรับชำระภาษี/ค่าธรรมเนียม โดยมีหน้าที่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ระบุไว้ใน “คู่มือการให้บริการประชาชนด้านการจัดเก็บภาษี” มีหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน และออกใบเสร็จรับเงิน รวมทั้งประสานงานและแจ้งนัดหมายกับผู้รับบริการ

4. สิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่

1) สิ่งอำนวยความสะดวก ณ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี



ภาพที่ 4.1 สิ่งอำนวยความสะดวก ณ กองคลัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

2) การอำนวยความสะดวกโดยการให้บริการ ณ จุดให้บริการนอกสถานที่



ภาพที่ 4.2 การอำนวยความสะดวกโดยการให้บริการ ณ จุดให้บริการนอกสถานที่

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ที่ตั้งของโรงแรมในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี		
1.1 โซนเหนือ อำเภอกุดข้าวปุ้น ตระการพืชผล นาตาล โพธิ์ไทร และเขมราฐ	4	7.5
1.2 โซนใต้ อำเภอบุณฑริก เดชอุดม ทุ่งศรีอุดม น้ำยืน นาจะหลวย สำโรง และน้ำขุ่น	8	15.1
1.3 โซนตะวันออก อำเภอสิรินธร พิบูลมังสาหาร ศรีเมืองใหม่ โขงเจียม สว่างวีระวงศ์ นาเยีย และวารินชำราบ	17	32.1
1.4 โซนกลาง อำเภอเมือง ดอนมดแดง ม่วงสามสิบ เขื่องใน ตาลสุม และเหล่าเสือโก้ก	24	45.3
รวม	**53**	**100.0**
2. ช่องทางการใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)		
2.1 ชำระค่าธรรมเนียม ณ ที่ทำการของ อบจ.อุบลฯ	2	3.8
2.2 เจ้าหน้าที่ของ อบจ.อุบลฯ เดินทางไปจัดเก็บ ณ ที่ทำการโรงแรมของผู้ประกอบการ	5	9.4
2.3 การโอนเข้าบัญชี องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี	46	86.8
รวม	**53**	**100.0**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ที่ตั้งของโรงแรมที่ใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตบริการโซนกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาคือ โซนตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 32.1 โซนใต้ คิดเป็นร้อยละ 15.1 และโซนเหนือ คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางการโอนเข้าบัญชีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี คิดเป็นร้อยละ 86.8 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เดินทางไปจัดเก็บ ณ ที่ทำการโรงแรมของผู้ประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 9.4 และชำระค่าธรรมเนียม ณ ที่ทำการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	19	35.8
1.2 หญิง	34	64.2
รวม	**53**	**100.0**
2. ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม		
2.1 อายุไม่เกิน 20 ปี	-	-
2.2 อายุ 21 - 30 ปี	8	15.1
2.3 อายุ 31 - 40 ปี	12	22.6
2.4 อายุ 41 - 50 ปี	16	30.2
2.5 อายุ 51 - 60 ปี	10	18.9
2.6 อายุ 61 ปีขึ้นไป	7	13.2
รวม	**53**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	2	3.8
3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	-	-
3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ปวช.	5	9.4
3.4 อนุปริญญา / ปวส.	4	7.5
3.5 ปริญญาตรี	33	62.3
3.6 สูงกว่าปริญญาตรี	9	17.0
รวม	**53**	**100.0**
4. ความเกี่ยวข้องของผู้ตอบแบบสอบถามกับโรงแรม		
4.1 ลูกจ้าง หรือพนักงานของโรงแรม	18	34.0
4.2 ผู้บริหาร หรือเจ้าของ	35	66.0
รวม	**53**	**100.0**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.2 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.8

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมาคือ อายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.6 อายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.9 อายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.1 และอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.2 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.0 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ปวช.

คิดเป็นร้อยละ 9.4 ระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 7.5 และประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

ด้านความเกี่ยวข้องของผู้ตอบแบบสอบถามกับโรงแรม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารหรือเจ้าของ คิดเป็นร้อยละ 66.0 และเป็นลูกจ้างหรือพนักงานของโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 34.0

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนในงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม สะดวกสบาย	4.54	0.55	90.80	มากที่สุด
2.ขั้นตอนการตรวจเอกสารและออกใบสำคัญรับเงินงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรมทำได้อย่างรวดเร็ว	4.53	0.57	90.60	มากที่สุด
3. ช่วงเวลาในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม (ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน) มีความเหมาะสม	4.56	0.48	91.20	มากที่สุด
4. อบจ.อุบลฯ ได้ประชาสัมพันธ์หรือสื่อสารให้ทราบเกี่ยวกับงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรมอย่างสม่ำเสมอหลายช่องทาง	4.55	0.67	91.00	มากที่สุด
5. อบจ.อุบลฯ ได้จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อโรงแรมของท่าน เช่น การอบรม การทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ และสื่อต่าง ๆ เป็นต้น	4.57	0.71	91.40	มากที่สุด
รวม	**4.55**	**0.61**	**91.00**	**มากที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
6. ช่องทางการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ผู้เข้าพักโรงแรม ณ ที่ทำการของโรงแรม ช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ	4.63	0.62	92.60	มากที่สุด
7. ช่องทางการโอนเพื่อชำระค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม ช่วยอำนวยความสะดวกมากขึ้น	4.62	0.53	92.40	มากที่สุด

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
8. มีช่องทางให้ติดต่อขอรับข่าวสารและการให้บริการหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ไลน์ และโทรศัพท์	4.59	0.66	91.80	มากที่สุด
รวม	**4.613**	**0.61**	**92.26**	**มากที่สุด**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.57	0.67	91.40	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการและบริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.55	0.60	91.00	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรืออธิบายเกี่ยวกับงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรมได้อย่างชัดเจน	4.52	0.60	90.40	มากที่สุด
12. การบริการของเจ้าหน้าที่ทำให้รู้สึกเชื่อมั่นและเชื่อถือได้ในการใช้บริการครั้งต่อไป	4.53	0.60	90.60	มากที่สุด
รวม	**4.5425**	**0.61**	**90.85**	**มากที่สุด**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่				
13. สถานที่ที่ให้บริการ ณ ที่ทำการ อบจ. อุบลฯ มีความสะดวกสบาย เป็นระเบียบเรียบร้อย เข้าถึงสะดวก	4.51	0.58	90.20	มากที่สุด
14. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	4.52	0.64	90.40	มากที่สุด
15. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายขั้นตอนการให้บริการ และแบบฟอร์ม ต่าง ๆ บริการ	4.56	0.61	91.20	มากที่สุด
16. ระบบการโอนจ่าย และแสดงหลักฐานการจ่าย ใช้งานสะดวก	4.64	0.59	92.80	มากที่สุด
รวม	**4.5575**	**0.60**	**91.15**	**มากที่สุด**
ภาพรวม	**4.5657**	**0.61**	**91.31**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.5657 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.31) จำแนกเป็นรายด้าน คือ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ได้จัดกิจกรรม ที่เป็นประโยชน์ต่อโรงแรม เช่น การอบรม การทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ และสื่อต่าง ๆ เป็นต้น อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.57 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40) รองลงมาคือ ช่วงเวลาในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม (ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน) มีความเหมาะสม อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.56 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.20)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับช่องทางการจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม ณ ที่ทำการของโรงแรมช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.60) รองลงมาคือ ช่องทางการโอนเพื่อชำระค่าธรรมเนียม ผู้เข้าพักโรงแรมช่วยอำนวยความสะดวกมากขึ้น อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40)

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40) รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการและบริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.00)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบการโอนจ่ายและแสดงหลักฐานการจ่ายใช้งานสะดวก อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80) รองลงมาคือ มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายขั้นตอนการให้บริการ และแบบฟอร์ม ต่าง ๆ บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.20)

ตารางที่ 4.4 สรุปภาพรวม ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.55	91.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.613	92.26	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.5425	90.85	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	4.5575	91.15	มากที่สุด
รวม	**4.5657**	**91.31**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.4 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.5657 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.31) โดยในด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.613 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.26) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.5575 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.15) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจ

มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.00) และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.5425 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.85) ตามลำดับ

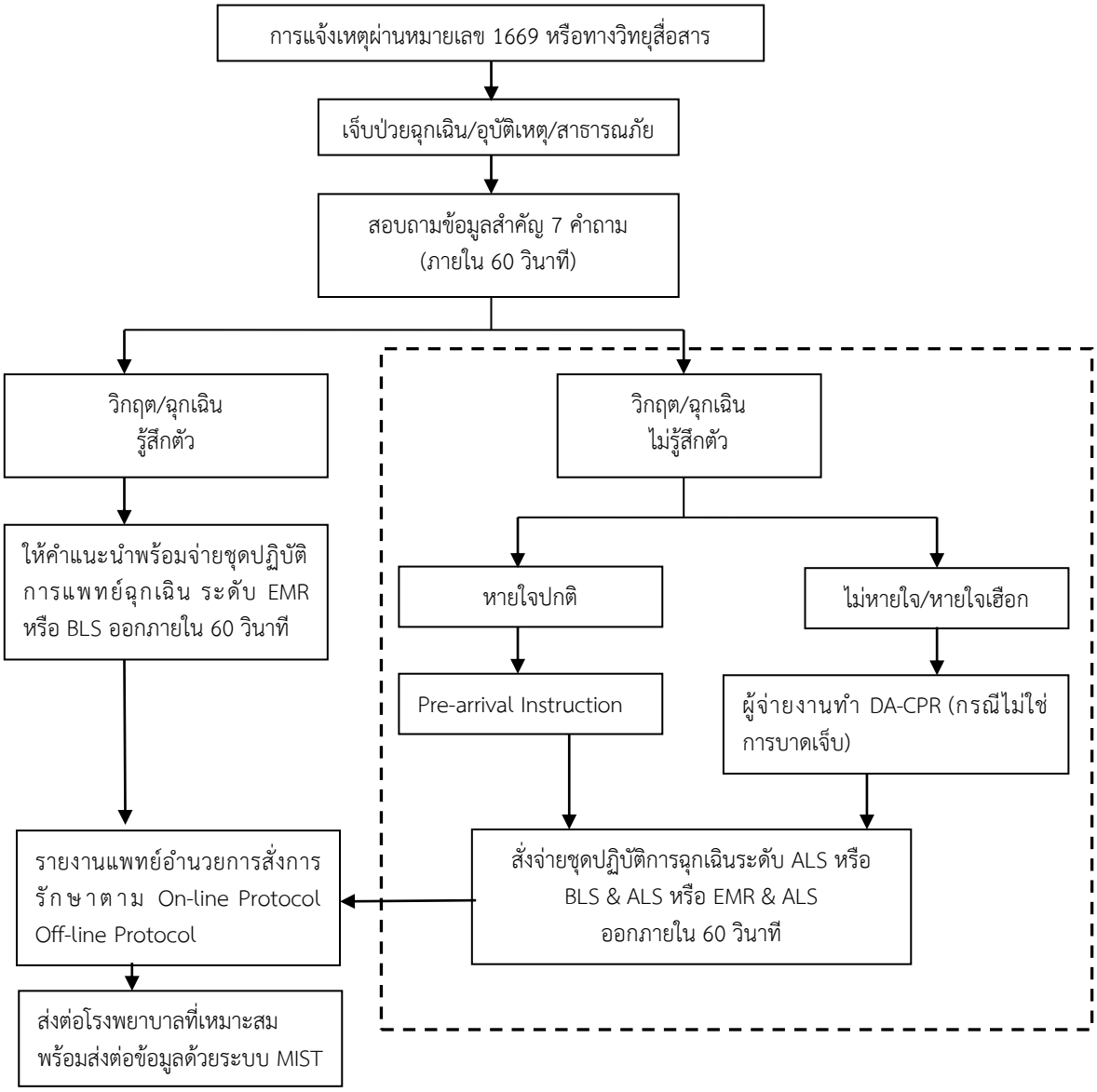
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. บริการดี สะดวก เจ้าหน้าที่บริการดีมาก
2. การโอนเข้าบัญชีทำให้สะดวก ไม่ต้องเดินทางไปที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ที่จอดรถน้อย
3. อยากให้เก็บภาษีเป็นรายปี เหมือนกับเทศบาล สรรพากร ปีละ 500 ,100,1,500 .., ตามความเหมาะสมแต่ไม่ควรเก็บมากเกินไปเพราะผู้ประกอบการปกติก็เสียภาษีให้เทศบาล และสรรพากรอยู่แล้ว
4. ถ้าขยายเวลากำหนดชำระเงินให้นานขึ้นอีกก็จะดี
5. อยากให้มีระบบการส่งใบเสร็จแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อง่ายต่อการจัดส่งใบเสร็จ เนื่องจากการเข้าไปรับใบเสร็จที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีทำให้ไม่สะดวก เนื่องจากมีพื้นที่จอดรถไม่เพียงพอสำหรับประชาชนที่มาติดต่อ จึงขอเสนอให้มีระบบจัดส่งใบเสร็จในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ ทำให้ลดระยะเวลาในการเดินทางและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
6. ขอให้รักษาความโปร่งใสและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนแบบนี้ยิ่ง ๆ ขึ้นไป
7. อยากให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ส่งข้อมูลข่าวสารการจัดงานต่าง ๆ ในเมืองอุบลเพื่อ โรงแรมจะได้เตรียมการ รองรับ เช่น งานสอบท้องถิ่น งานกีฬา งานประชุม งานรับปริญญา เป็นต้น
8. อยากให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี บริหารจัดการ รวบรวมข้อมูลโรงแรมห้องพักอย่างเป็นระบบ และสื่อสารให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูล ทุกพื้นที่ทั้งจังหวัด ยกตัวอย่างเช่น งานประเพณีแห่เทียนทาง องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีอาจทำเว็ปไซต์หรือข้อมูลที่สามารถบอกได้ว่าโรงแรมใดเต็มหรือว่าง ให้แขกผู้เข้าพักได้เห็นข้อมูลไม่โดยไม่ต้องไปสอบถามหาที่พักแต่ละแห่ง
9. พึงพอใจที่เจ้าหน้าที่แจ้งเตือนก่อนเสมอ

4.2 งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

4.2.1 งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี

1) ขั้นตอนการให้บริการงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี



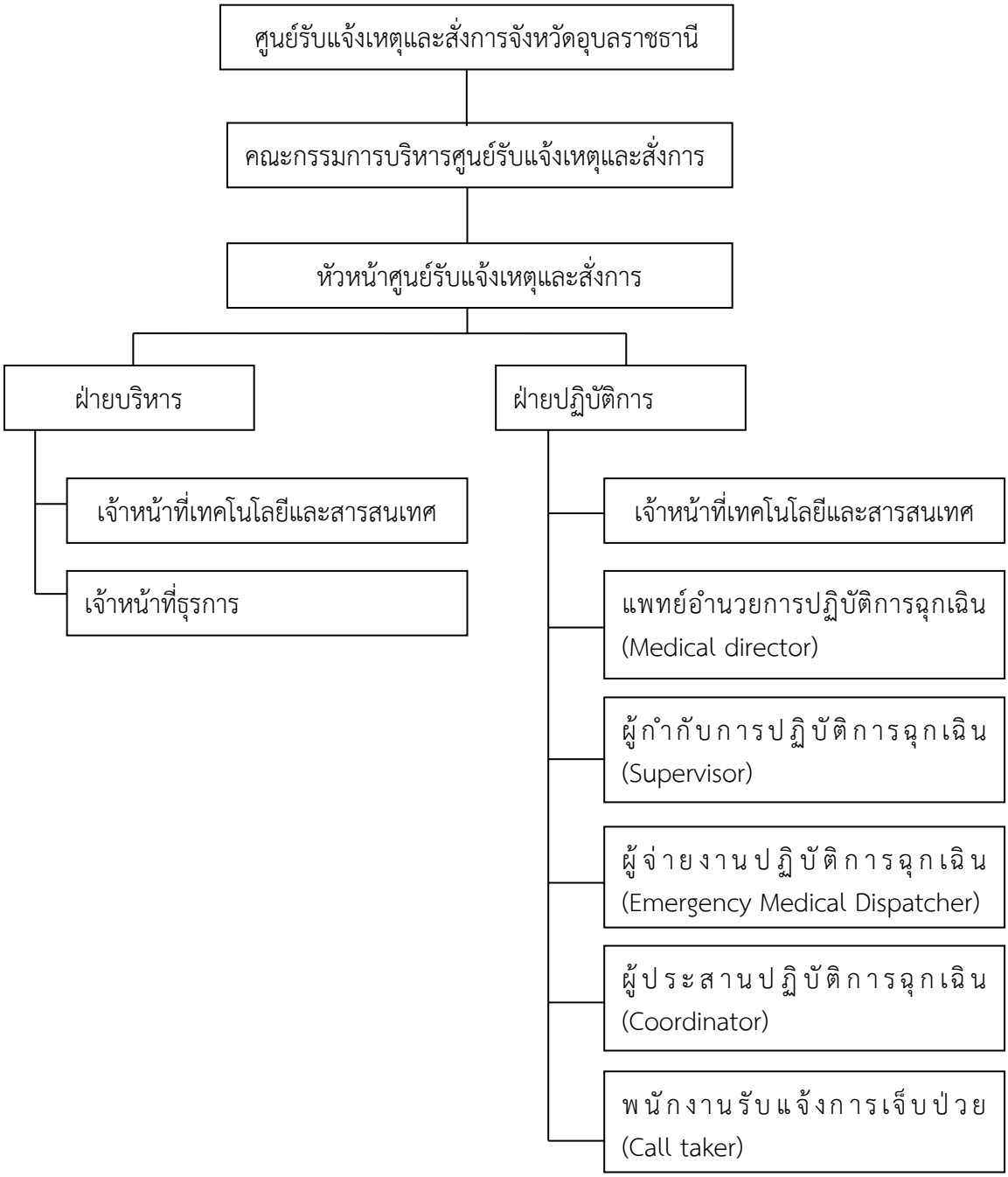
แผนภูมิที่ 4.2 ขั้นตอนการให้บริการงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี

2) ช่องทางการให้บริการ

- สายด่วน 1669
- โทรศัพท์ และวิทยุสื่อสาร
- ช่องทางออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี EMS UBON 1669

3) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

การจัดบุคลากรในการให้บริการรวมทั้งการอำนวยการทางการแพทย์ โดยมีกรอบโครงสร้างบุคลากร ดังนี้



แผนภูมิที่ 4.3 กรอบโครงสร้างบุคลากร งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี

4) สิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่

ปัจจุบันศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี ตั้งอยู่บนชั้น 2 ของอาคารศูนย์แสดงสินค้า OTOP ถนนแจ้งสนิท โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สำนักงานของเจ้าหน้าที่ ระบบรับแจ้งเหตุและสั่งการ (1669) อุปกรณ์และเวชภัณฑ์สำหรับการปฏิบัติงานติดตั้งในรถ หน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 8 คัน (สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี 2 คัน (1 หน่วย) และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี 6 คัน (6 หน่วย)) รวมไปถึงรถหน่วยปฏิบัติการแพทย์ ระดับพื้นฐาน (BLS) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และรถหน่วยปฏิบัติการแพทย์สังกัด หน่วยงานราชการ องค์กรการกุศล และภาคเอกชนภายในจังหวัดอุบลราชธานี



ภาพที่ 4.3 สิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี



ภาพที่ 4.4 การทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี

5) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เขตการให้บริการ		
1. โซนเหนือ ประกอบด้วย อำเภอกุดข้าวปุ้น ตระการพืชผล นาตาล โพธิ์ไทร และเขมราฐ	133	33.3
2. โซนใต้ ประกอบด้วย อำเภอบุณฑริก เดชอุดม ทุ่งศรีอุดม น้ำยืน นาจะหลวย สำโรง และน้ำขุ่น	134	33.5
3. โซนตะวันออก ประกอบด้วย อำเภอสิรินธร พิบูลมังสาหาร ศรีเมืองใหม่ โขงเจียม สว่างวีระวงศ์ นาเยีย และวารินชำราบ	66	16.5
4. โซนกลาง ประกอบด้วย อำเภอเมือง ดอนมดแดง ม่วงสามสิบ เขื่องใน ตาลสุม และเหล่าเสือโก้ก	67	16.8
รวม	**400**	**100.0**
ประเภทของการแจ้งเหตุ		
1. บาดเจ็บอุบัติเหตุจากตนเองหรือสิ่งแวดล้อม เช่น พลัดตก หกล้ม มีดบาด เครื่องมือบาด จมน้ำ ไฟลวก	50	12.5
2. อุบัติเหตุทางถนน	28	7.0
3. ทำร้ายร่างกาย ทะเลาะวิวาท	1	0.3
4. เจ็บป่วยฉุกเฉิน จากโรคประจำตัว หรือป่วยกะทันหัน เช่น ปวดท้อง ลมชัก เป็นลม คลอดลูก	320	80.0
5. ขอคำปรึกษาการดูแลผู้ป่วยหรืออาการป่วย	1	0.3
6. อื่น ๆ เช่น จับสัตว์ ไฟฟ้าดับ ต้นไม้หักโค่น รถเสีย	-	-
รวม	**400**	**100.0**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในเขตพื้นที่ที่ให้บริการโซนใต้ ประกอบด้วย อำเภอบุณฑริก เดชอุดม ทุ่งศรีอุดม น้ำยืน นาจะหลวย สำโรง และน้ำขุ่น คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาคือ โซนเหนือ ประกอบด้วย อำเภอกุดข้าวปุ้น ตระการพืชผล นาตาล โพธิ์ไทร และเขมราฐ คิดเป็นร้อยละ 33.3 โซนกลาง ประกอบด้วย อำเภอเมือง ดอนมดแดง ม่วงสามสิบ เขื่องใน ตาลสุม และเหล่าเสือโก้ก คิดเป็นร้อยละ 16.8 และโซนตะวันออก ประกอบด้วย อำเภอสิรินธร พิบูลมังสาหาร ศรีเมืองใหม่ โขงเจียม สว่างวีระวงศ์ นาเยีย และวารินชำราบ คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตามลำดับ

ประเภทของการแจ้งเหตุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เจ็บป่วยฉุกเฉิน จากโรคประจำตัว หรือป่วยกะทันหัน เช่น ปวดท้อง ลมชัก เป็นลม คลอดลูก คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมาคือ บาดเจ็บอุบัติเหตุจากตนเองหรือสิ่งแวดล้อม เช่น พลัดตก หกล้ม มีดบาด เครื่องมือบาด จมน้ำ ไฟลวก คิดเป็นร้อยละ 12.5 อุบัติเหตุทางถนน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และทำร้ายร่างกาย ทะเลาะวิวาท และขอคำปรึกษาการดูแลผู้ป่วยหรืออาการป่วยมีค่าเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	152	38.0
1.2 หญิง	248	62.0
รวม	**400**	**100.0**
2. ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม		
2.1 อายุไม่เกิน 20 ปี	5	1.3
2.2 อายุ 21 - 30 ปี	23	5.8
2.3 อายุ 31 - 40 ปี	34	8.5
2.4 อายุ 41 - 50 ปี	83	20.8
2.5 อายุ 51 - 60 ปี	215	53.8
2.6 อายุ 61 ปีขึ้นไป	40	10.0
รวม	**400**	**100.0**
3. ความเกี่ยวข้องของผู้แจ้งกับผู้ป่วยหรือเหตุที่แจ้ง		
3.1 เป็นญาติ	340	85.0
3.2 เป็นผู้ป่วย	27	6.8
3.3 พลเมืองดี / ผู้เห็นเหตุการณ์	33	8.3
รวม	**400**	**100.0**
4. อาชีพ		
4.1 เกษตรกร	256	64.0
4.2 รับจ้าง	83	20.8
4.3 ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	23	5.8
4.4 ข้าราชการ / พนักงานของรัฐ	11	2.8
4.5 ค้าขาย	12	3.0
4.6 อื่น ๆ เช่น นักเรียน นักศึกษา ผู้เกษียณ	15	3.8
รวม	**400**	**100.0**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.0 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.0

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.8 อายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.0 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.5 อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.8 และอายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ด้านความเกี่ยวข้องของผู้แจ้งกับผู้ป่วยหรือเหตุที่แจ้ง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นญาติ คิดเป็นร้อยละ 85.0 รองลงมาคือพลเมืองดี / ผู้เห็นเหตุการณ์ คิดเป็นร้อยละ 8.3 และเป็นผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

ด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 20.8 ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 5.8 อื่น ๆ เช่น นักเรียน นักศึกษา ผู้เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 3.8 ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 3.0 และข้าราชการ / พนักงานของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการประชาสัมพันธ์งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี (1669) ให้ทราบอย่างทั่วถึง	4.64	0.65	92.80	มากที่สุด
2. ขั้นตอนในการขอรับบริการ สะดวกสบาย ไม่ยุ่งยาก (สายด่วน 1669)	4.60	0.71	92.00	มากที่สุด
3. ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ (1669) ใช้เวลาในการแจ้งเหตุและสั่งการ สั้น กระชับ แจ้งพิกัดเหตุชัดเจน ทำให้ไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว	4.62	0.69	92.40	มากที่สุด
4. มีการแจ้งบันทึกสำหรับการรับบริการไว้เป็นหลักฐานอย่างชัดเจนเป็นระบบ	4.61	0.70	92.20	มากที่สุด
รวม	**4.6175**	**0.69**	**92.35**	**มากที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
5. ช่องทางการแจ้งเหตุ โดยโทรศัพท์สายด่วน 1669 จดจำง่าย ติดต่อสะดวก บริการ 24 ชั่วโมง	4.63	0.66	92.60	มากที่สุด
6. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฯ (1669) ผ่านทางหลายช่องทาง เช่น หนังสือแจ้ง เว็บไซต์ สื่อโฆษณาต่าง ๆ	4.64	0.65	92.80	มากที่สุด
รวม	**4.635**	**0.65**	**92.70**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
7. เจ้าหน้าที่งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฯ (1669) แจ้งชื่อ และรหัสของตนก่อนให้บริการ	4.62	0.69	92.40	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุ ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น	4.67	0.64	93.40	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุ สามารถตอบคำถามให้คำปรึกษาและอธิบายเกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้ป่วยได้เป็นอย่างดี ตามหลักวิชาการ	4.69	0.64	93.80	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ประจำรถของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ มีความรู้และทักษะในการช่วยเหลือผู้ป่วยได้เป็นอย่างดี	4.63	0.69	92.60	มากที่สุด
11. การบริการของเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุ และเจ้าหน้าที่ประจำรถของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ทำให้ท่านรู้สึกเชื่อถือ และวางใจที่จะได้รับบริการในครั้งต่อไป	4.65	0.65	93.00	มากที่สุด
รวม	**4.652**	**0.66**	**93.04**	**มากที่สุด**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่				
12. สายด่วน 1669 สามารถต่อติดได้อย่างรวดเร็ว	4.72	0.55	94.40	มากที่สุด
13. อุปกรณ์ช่วยเหลือประจำรถรถของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ มีประสิทธิภาพดีและพร้อมใช้งาน	4.64	0.66	92.80	มากที่สุด
14. รถบริการมาถึงอย่างรวดเร็ว	4.65	0.67	93.00	มากที่สุด
15. รถของหน่วยปฏิบัติการแพทย์มีลักษณะพิเศษจดจำได้ง่าย เปิดไฟ และเสียงเตือนฉุกเฉินขณะออกปฏิบัติงาน	4.64	0.68	92.80	มากที่สุด
16. สถานที่ตั้งของงานศูนย์รับแจ้งเหตุ และสั่งการฯ (1669) ณ ศูนย์ OTOP อุบลราชธานี มีความเหมาะสม เข้าถึงสะดวก	4.67	0.63	93.40	มากที่สุด
รวม	**4.664**	**0.64**	**93.28**	**มากที่สุด**
ภาพรวม	**4.642**	**0.66**	**92.84**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.642 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.84) จำแนกเป็นรายด้าน คือ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับมีการประชาสัมพันธ์งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี (1669) ให้ทราบอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80) รองลงมาคือ ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ (1669) ใช้เวลาในการแจ้งเหตุและสั่งการ สั้น กระชับ แจ้งพิกัดเหตุชัดเจน ทำให้ไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.62 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.40)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฯ (1669) ผ่านทางหลายช่องทาง เช่น หนังสือแจ้ง เว็บไซต์ สื่อโฆษณาต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.80) รองลงมาคือ ช่องทางการแจ้งเหตุ โดยโทรศัพท์สายด่วน 1669 จดจำง่าย ติดต่อสะดวก บริการ 24 ชั่วโมง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.63 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.60)

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุสามารถตอบคำถาม ให้คำปรึกษา และอธิบายเกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้ป่วยได้เป็นอย่างดี ตามหลักวิชาการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.80) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุให้บริการท่านด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับสายด่วน 1669 สามารถต่อติดได้อย่างรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.40) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการฯ (1669) ณ ศูนย์ OTOP อุบลราชธานี มีความเหมาะสม เข้าถึงสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40)

ตารางที่ 4.8 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.6175	92.35	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.635	92.70	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.652	93.04	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	4.664	93.28	มากที่สุด
รวม	**4.642**	**92.84**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.8 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.642 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.84) โดยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่

มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.664 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.28) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.652 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.04) ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.635 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.70) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.6175 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.35)

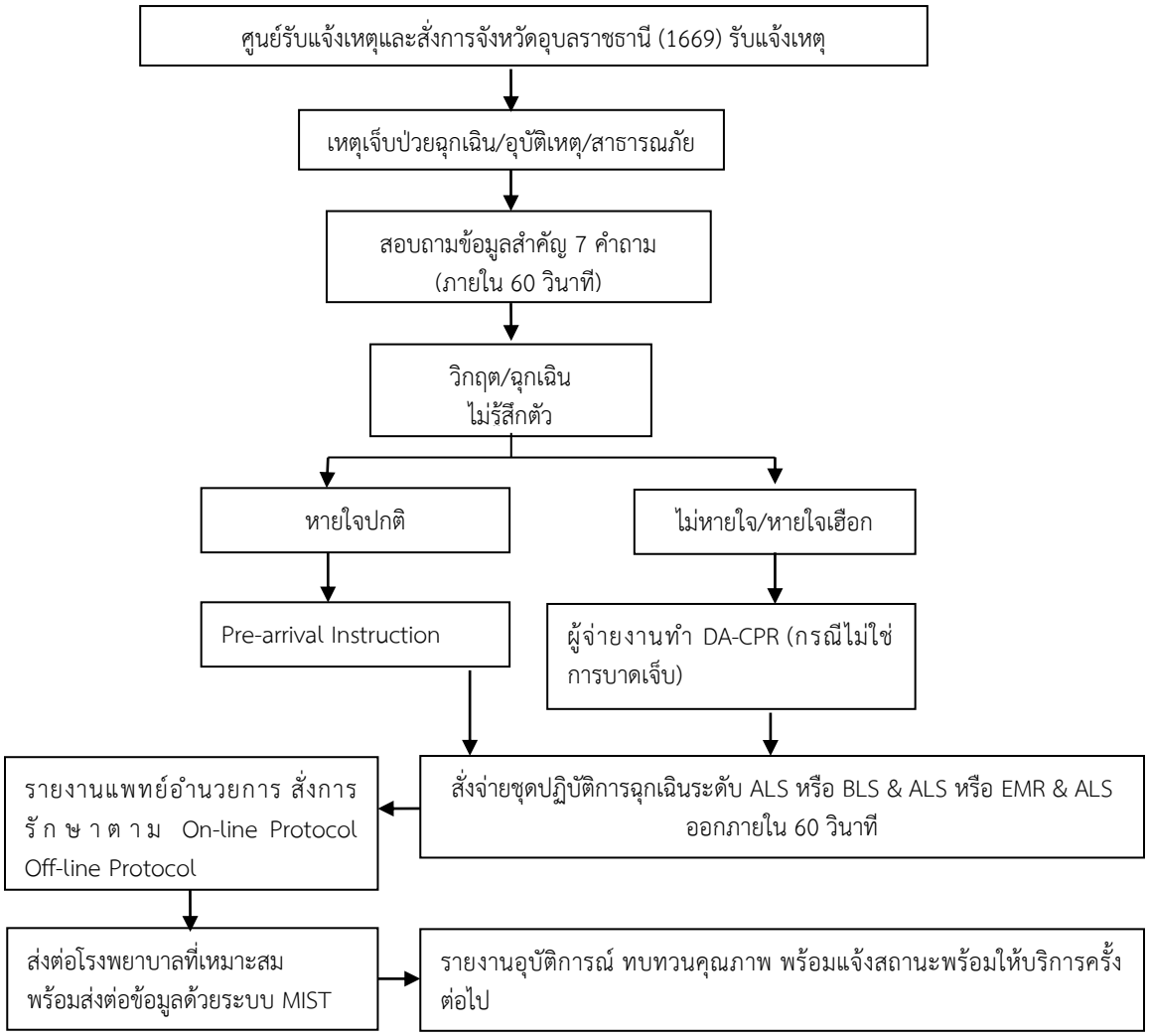
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. บริการดีมาก เจ้าหน้าที่พูดจาดีสุภาพ บริการดีเยี่ยม รายละเอียดครบให้บริการเร็ว
2. อุปกรณ์ภายในรถไม่พร้อม เครื่องมืออุปกรณ์ไม่ค่อยครบ
3. หารถออกเคสยาก ให้ญาติหาเอง อยากให้มารับผู้ป่วยเร็ว ๆ
4. บริการช้าบางที ปรับปรุงความช้า
5. อยากให้รับเรื่องเร็วกว่านี้
6. รอรถนานครึ่งชั่วโมง รอเปลี่ยนรถ ไม่ค่อยรีบเร่ง เครื่องมือไม่ค่อยพร้อม, อยากให้คนขับรถรู้จักเส้นทางที่ตัวเองรับผิดชอบ
7. อยากให้ตรงที่นั่งของญาติคนไข้ที่นั่งไปด้วยเย็นกว่านี้
8. อยากให้เจ้าหน้าที่บนรถพูดสุภาพ
9. อยากให้ส่งเสร็จแล้วรอรับกลับด้วย
10. ปรับปรุงเรื่องรถ เปลผู้ป่วย
11. ขั้นตอนในการส่งตัวยุ่งยาก

4.2.2 งานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

ในปี 2566 - 2568 องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี รับถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) จำนวน 79 แห่ง ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และจากความสำเร็จในการบริหารจัดการการแพทย์ฉุกเฉินจังหวัดอุบลราชธานี จึงได้ขยายภารกิจงานการแพทย์ฉุกเฉินไปยังโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีนำร่อง จำนวน 6 แห่ง จัดตั้งหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) เพื่อให้ผู้ป่วยวิกฤตเข้าถึงบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ปิดช่องว่างและลดอัตราการเสียชีวิต

1) ขั้นตอนงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ผ่านศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี



แผนภูมิที่ 4.4 ขั้นตอนการให้บริการงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ผ่านศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี

2) ช่องทางการให้บริการ

- สายด่วน 1669 ของศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี
- โทรศัพท์ และวิทยุสื่อสาร
- ช่องทางออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก ของศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี EMS UBON 1669

3) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

หน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วยบุคลากรการแพทย์เฉพาะทางที่ผ่านการขึ้นทะเบียน โดยหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) และผู้ปฏิบัติงานได้ขึ้นทะเบียนในระบบ ITEMS และได้เริ่มปฏิบัติการ ตั้งแต่ วันที่ 15 ธันวาคม 2558 ปัจจุบัน มีบุคลากร

ในหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 25 คน และองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ได้ปฏิบัติตามหลักหลักเกณฑ์ของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ โดยจัดตารางการปฏิบัติงานให้กับผู้ปฏิบัติการเป็นผลัดเวร (ในแต่ละผลัดเวร หน่วยปฏิบัติการต้องจัดให้มีผู้ปฏิบัติการออกปฏิบัติงานครบทุกตำแหน่ง โดยเป็นผู้ที่มีคุณวุฒิและจำนวนเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด) ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 จำนวนผู้ปฏิบัติการที่ต้องมีในหน่วยปฏิบัติการ สำหรับหน่วยปฏิบัติการที่จัดตารางหมุนเวียนการปฏิบัติงานเป็น 3 ผลัดเวร ๆ ละ 8 ชั่วโมง

ตำแหน่ง	**คุณวุฒิ อย่างน้อย**	**จำนวน** (ต่อ 1 ผลัดเวร)	**จำนวน** (ต่อ 3 ผลัดเวร)	**จำนวน อย่างน้อย ที่ควรมี/หนึ่ง ชุดปฏิบัติการ** (เผื่อหยุดและลา) **(A)**	**จำนวน ชุดปฏิบัติการ ทั้งหมด ที่มีในหน่วยฯ** **(B)**	**จำนวน ผู้ปฏิบัติการ** (ที่ต้องการทั้งหมดในหน่วย) **(A) คูณ (B)**
หัวหน้าชุดฯ	นักปฏิบัติการฉุกเฉินการแพทย์ (นฉพ.)	1	3	4-5 คน	เช่น ALS อบจ. มี 2 ชุด	8-10 คน
ผู้ช่วยหัวหน้าชุดฯ	พนักงานฉุกเฉินการแพทย์ (พฉพ.)	1	3	4-5 คน		
พนักงานฉุกเฉินการแพทย์ (ขับรถ)	อาสาสมัครฉุกเฉินการแพทย์ (อฉพ.(ขับรถ))	1 (อาจเป็นคนเดียวกับ ผู้ช่วยหัวหน้าชุดฯ)	3	4-5 คน		

จากตารางที่ 4.9 จำนวนผู้ปฏิบัติการที่ต้องมีในหน่วยปฏิบัติการ / ชุด / 1 ผลัดเวร ประกอบด้วย หัวหน้าชุดปฏิบัติการ 1 คน ผู้ช่วยหัวหน้าชุดปฏิบัติการ 1 คน และพนักงานฉุกเฉินการแพทย์ (ขับรถ) 1 คน เมื่อเผื่อผู้ปฏิบัติการที่หยุดและลา (1-2 คน) จึงควรมีผู้ปฏิบัติการ / ชุด จำนวน 4-5 คน / ผลัดเวร ยกตัวอย่างเช่น หน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ที่ตั้ง ณ ศูนย์ OTOP มี 1 หน่วยปฏิบัติการ มีผู้ปฏิบัติการ 2 ชุด ดังนั้น จึงควรมีจำนวนผู้ปฏิบัติการ จำนวน 8-10 คน เป็นต้น

4) สิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่

ปัจจุบันหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี มีทั้งสิ้น 7 หน่วยปฏิบัติการ ประกอบด้วย หน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ตั้งอยู่บนชั้น 2 ของอาคารศูนย์แสดงสินค้า OTOP ถนนแจ้งสนิท โดยมีสิ่งอำนวย

ความสะดวก ได้แก่ สำนักงานของเจ้าหน้าที่ เวชภัณฑ์และอุปกรณ์ช่วยเหลือผู้ป่วย อุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงานติดตั้งในรถหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) จำนวน 2 คัน (1 หน่วย) และประจำ ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 6 แห่ง ๆ ละ 1 คัน (6 หน่วย) รวมทั้งหมด 8 คัน



ภาพที่ 4.5 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS)



ภาพที่ 4.6 รถหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) และเจ้าหน้าที่หน่วยปฏิบัติการ

5) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ที่ให้บริการ		
1. (ALS) องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ศูนย์ OTOP	56	28.0
2. (ALS) รพ.สต.บ้านนาดี อำเภอนาเยีย	25	12.5
3. (ALS) รพ.สต.ตำบลสะพือ อำเภอตระการพืชผล	18	9.0
4. (ALS) รพ.สต.ตำบลนาคำใหญ่ อำเภอเขื่องใน	50	25.0

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ที่ให้บริการ		
5. (ALS) รพ.สต.ตำบลนาตาล อำเภอนาตาล	19	9.5
6. (ALS) รพ.สต.บ้านหนองบก อำเภอเหล่าเสือโก้ก	21	10.5
7. (ALS) รพ.สต.บ้านนาบัว อำเภอโขงเจียม	11	5.5
รวม	**200**	**100.0**
ประเภทของเหตุที่ให้บริการ		
1. บาดเจ็บจากอุบัติเหตุตนเอง เช่น พลัดตก หกล้ม มีดบาด เครื่องมือบาด จมน้ำ ไฟลวก	17	8.5
2. อุบัติเหตุทางถนน	35	17.5
3. ทำร้ายร่างกาย ทะเลาะวิวาท ทำร้ายตนเอง	4	2.0
4. เจ็บป่วยฉุกเฉิน จากโรคประจำตัว หรือป่วยกะทันหัน เช่น ปวดท้อง ลมชัก เป็นลม คลอดลูก	144	72.0
รวม	**200**	**100.0**
การดูแลรักษาและนำส่งสถานพยาบาล		
1. รักษา ณ ที่เกิดเหตุและนำส่งสถานพยาบาล	199	99.5
2. รักษา ณ ที่เกิดเหตุ ไม่นำส่งสถานพยาบาล (ผู้ป่วย/ญาติไม่ประสงค์นำส่ง)	1	0.5
3. รักษา และเสียชีวิต ณ จุดเกิดเหตุ	-	-
4. รักษา และเสียชีวิตระหว่างนำส่ง	-	-
รวม	**200**	**100.00**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเหตุเจ็บป่วยฉุกเฉินจากโรคประจำตัวหรือป่วยกะทันหัน เช่น ปวดท้อง ลมชัก เป็นลม คลอดลูก คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาคือ อุบัติเหตุทางถนน คิดเป็นร้อยละ 17.5 บาดเจ็บจากอุบัติเหตุตนเอง เช่น พลัดตก หกล้ม มีดบาด เครื่องมือบาด จมน้ำ ไฟลวก คิดเป็นร้อยละ 8.5 และทำร้ายร่างกาย ทะเลาะวิวาท ทำร้ายตนเอง คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

การดูแลรักษาและนำส่งสถานพยาบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รักษา ณ ที่เกิดเหตุและนำส่งสถานพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 99.5 รองลงมาคือ รักษา ณ ที่เกิดเหตุ ไม่นำส่งสถานพยาบาล (ผู้ป่วย/ญาติ ไม่ประสงค์นำส่ง) คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.11 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	37	18.5
1.2 หญิง	163	81.5
รวม	**200**	**100.0**
2. ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม		
2.1 อายุไม่เกิน 20 ปี	2	1.0
2.2 อายุ 21 - 30 ปี	15	7.5
2.3 อายุ 31 - 40 ปี	64	32.0
2.4 อายุ 41 - 50 ปี	67	33.5
2.5 อายุ 51 - 60 ปี	51	25.5
2.6 อายุ 61 ปีขึ้นไป	1	0.5
รวม	**200**	**100.0**
3. ความเกี่ยวข้องของผู้แจ้งกับผู้ป่วยหรือเหตุที่แจ้ง		
3.1 เป็นญาติ	171	85.5
3.2 เป็นผู้ป่วย	6	3.0
3.3 เป็นพลเมืองดี / ผู้เห็นเหตุการณ์	23	11.5
รวม	**200**	**100.0**

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 81.5 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 18.5

ด้านอายุ ส่วนใหญ่อายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาคืออายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.0 อายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.5 อายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.5 อายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.0 และอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ด้านความเกี่ยวข้องของผู้แจ้งเหตุกับผู้ป่วยหรือเหตุที่แจ้ง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นญาติ คิดเป็นร้อยละ 85.5 รองลงมาคือ เป็นพลเมืองดี / ผู้เห็นเหตุการณ์ คิดเป็นร้อยละ 11.5 และเป็นผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการชี้แจงขั้นตอนการทำงานของงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ผ่านศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ (1669) ให้ทราบ	4.74	0.51	94.80	มากที่สุด
2. งานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ใช้เวลาตั้งแต่การแจ้งเหตุและสั่งการ สั้นกระชับ แจ้งพิกัดเหตุชัดเจนไปถึงที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
3. มีการแจ้งบันทึกสำหรับการรับบริการไว้ เป็นหลักฐาน อย่างชัดเจนเป็นระบบ	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
4. ระหว่างที่รอหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ไปถึงที่เกิดเหตุ มีการให้คำแนะนำในการ ช่วยเหลือผู้ป่วยเบื้องต้น	4.65	0.48	93.00	มากที่สุด
5. หน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ไปถึงที่เกิดเหตุไม่เกิน 10 นาที	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
6. การให้บริการของหน่วยปฏิบัติการ แพทย์ระดับสูง (ALS) ณ ที่เกิดเหตุไม่เกิน 10 นาที	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด
รวม	**4.6666**	**0.48**	**93.33**	**มากที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. ช่องทางการรับแจ้งเหตุ สายด่วน 1669 สามารถติดต่อง่าย และให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
8.นอกจากสายด่วน 1669 แล้ว ผู้ใช้บริการทราบว่า สามารถติดต่อกับหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ผ่านทางช่องทางอื่นได้ เช่น ติดต่อผ่านผู้นำชุมชน อสม. วิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ ไลน์ เฟสบุ๊ก	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
รวม	**4.715**	**0.45**	**94.30**	**มากที่สุด**
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
9. เจ้าหน้าที่หน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่	4.72	0.46	94.40	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่หน่วยปฏิบัติการ แพทย์ระดับสูง (ALS) ตอบคำถาม ให้คำปรึกษาและอธิบายเกี่ยวกับอาการและการช่วยเหลือผู้ป่วยได้เป็นอย่างดี ตามหลักวิชาการ	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) มีความรู้และทักษะปฏิบัติในการช่วยเหลือผู้ป่วยเป็นอย่างดี	4.77	0.43	95.40	มากที่สุด
12. พนักงานขับรถของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง(ALS) ขับรถด้วยความระมัดระวัง และเปิดสัญญาณขอทางระหว่างนำส่งผู้ป่วย	4.66	0.49	93.20	มากที่สุด
รวม	**4.7225**	**0.45**	**94.45**	**มากที่สุด**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่				
13. เจ้าหน้าที่ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ทำให้ท่านรู้สึกเชื่อถือและวางใจ ในการให้การช่วยเหลือผู้ป่วย	4.68	0.48	93.60	มากที่สุด
14. ช่องทางแจ้งเหตุ สายด่วน1669 จดจำง่าย สะดวกในการติดต่อ	4.71	0.47	94.20	มากที่สุด
15. รถของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) มีอุปกรณ์ช่วยเหลือชีวิต เพียงพอและมีคุณภาพ พร้อมใช้งาน	4.70	0.47	94.00	มากที่สุด

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
16.เวชภัณฑ์ ยา วัสดุ ประจำรถของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ที่ใช้ในการรักษาผู้ป่วยมีเพียงพอ และพร้อมใช้งาน	4.69	0.48	93.80	มากที่สุด
รวม	**4.695**	**0.48**	**93.90**	**มากที่สุด**
ภาพรวม	**4.6997**	**0.47**	**93.99**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.6997 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.99) จำแนกเป็นรายด้าน คือ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับ มีการชี้แจงขั้นตอนการทำงานของงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ผ่านศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ (1669) ให้ทราบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.80) รองลงมาคือ มีการแจ้งบันทึกสำหรับการรับบริการไว้เป็นหลักฐาน อย่างชัดเจนเป็นระบบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.60)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับ นอกจากสายด่วน 1669 แล้ว ผู้ใช้บริการทราบว่า สามารถติดต่อกับหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ผ่านทางช่องทางอื่นได้ เช่น ติดต่อผ่านผู้นำชุมชน อสม. วิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ ไลน์ เฟสบุ๊ก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.72 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.40) รองลงมาคือ ช่องทางการรับแจ้งเหตุ สายด่วน 1669 สามารถติดต่อง่าย และให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.71 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.20)

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) มีความรู้และทักษะปฏิบัติในการช่วยเหลือผู้ป่วยเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่หน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ตอบคำถาม ให้คำปรึกษา และอธิบายเกี่ยวกับอาการและการช่วยเหลือผู้ป่วยได้เป็นอย่างดี ตามหลักวิชาการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.74 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.80)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับ ช่องทางแจ้งเหตุสายด่วน 1669 จดจำง่าย สะดวกในการติดต่อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.20) รองลงมาคือ รถของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) มีอุปกรณ์ช่วยเหลือชีวิตเพียงพอ และมีคุณภาพ พร้อมใช้งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.00)

ตารางที่ 4.13 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.6666	93.33	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.715	94.30	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.7225	94.45	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	4.695	93.90	มากที่สุด
รวม	**4.6997**	**93.99**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.13 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.6997 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.99) โดยในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.7225 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.45) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.715 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.30) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.695 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.90) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.6666 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.33)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ดีมาก
2. มารับช้าแต่บริการดี
3. มารับเร็ว บริการดี
4. รับสายเร็วบริการดีเยี่ยม
5. อยากให้มาเร็วกว่านี้
6. อยากให้พัฒนาเรื่องเครื่องมือ
8. อยากให้รถเตรียมพร้อมมากกว่านี้

ตารางที่ 4.14 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละ ของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานีและงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

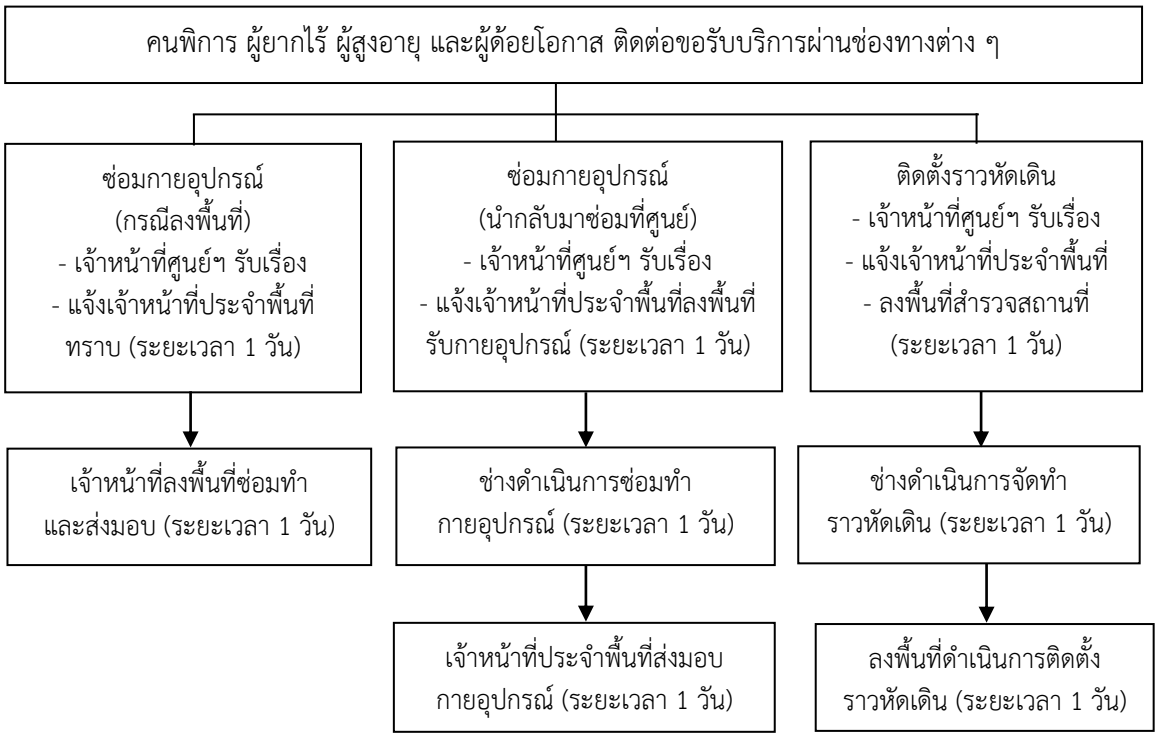
ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ยร้อยละ))				
	งานศูนย์รับแจ้งเหตุฯ	งานหน่วยปฏิบัติการฯ (ALS)	ค่าเฉลี่ยรวมสองงาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.6175	4.6666	4.642	92.84	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.635	4.715	4.675	93.50	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.652	4.7225	4.687	93.74	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	4.664	4.695	4.6795	93.59	มากที่สุด
รวม	**4.642**	**4.6997**	**4.6708**	**93.41**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.14 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานีและงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.6708 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.41) โดยในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.687 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.74) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.6795 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.59) ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.675 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.50) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.642 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.84)

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีได้จัดทำโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิต ซ่อมกายอุปกรณ์พิเศษตลอดจนการจัดหาวัสดุ เครื่องมือ สิ่งของ เพื่อใช้ในกิจการศูนย์เอื้ออาทรคนพิการ และตรวจเยี่ยมคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อให้ได้รับสวัสดิการและการบริการจากภาครัฐอย่างทั่วถึง

1. ขั้นตอนการให้บริการงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส



แผนภูมิที่ 4.5 ขั้นตอนการให้บริการงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส

2. ช่องทางการให้บริการ

1) การให้บริการ ณ อาคารศูนย์เอื้ออาทรคนพิการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ถนนแจ้งสนิท ตำบลแจระแม จังหวัดอุบลราชธานี

2) การติดต่อทางโทรศัพท์ของศูนย์เอื้ออาทรคนพิการองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี หมายเลข 045-311689

3) การติดต่อทางโทรศัพท์โดยตรงกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่ละโซน

4) เฟสบุ๊ก (https://www.facebook.com/disubon/?ref=page_internal)

5) การติดต่อผ่านหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือผู้นำชุมชนในพื้นที่

6) การติดต่อขอรับบริการกับเจ้าหน้าที่โดยตรงเมื่อพบรถบริการในพื้นที่

3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส ประจำปีงบประมาณ 2569 ประกอบด้วย

1) ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

2) หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสวัสดิการสังคม

3) นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ / ชำนาญการ นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ / ชำนาญการ
4) เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน / ชำนาญงาน
5) พนักงานจ้างในสังกัดฝ่ายส่งเสริมสวัสดิการสังคม

4. สิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่

งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส มีศูนย์เอื้ออาทรคนพิการองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการซ่อมบำรุงรักษา แลกเปลี่ยน และรับบริจาคอุปกรณ์ที่จำเป็นของคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส มีที่ตั้งอยู่บริเวณด้านหลังของอาคารฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ถนนแจ้งสนิท ตำบลแจระแม จังหวัดอุบลราชธานี ศูนย์เอื้ออาทรคนพิการฯ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งออกหน่วยบริการซ่อมแซมกายอุปกรณ์ และดำเนินงานประสานงานด้านการจัดการสิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีรถยนต์บริการ จำนวน 4 คัน แบ่งพื้นที่ให้บริการออกเป็น 4 โซน มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ศูนย์เอื้ออาทรคนพิการได้จัดให้คนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส ได้แก่ รถเข็น รถสามล้อโยก ไม้เท้า อุปกรณ์ช่วยเดิน (walker) ไม้ค้ำช่วยเดิน อะไหล่สำหรับเปลี่ยน และซ่อมแซมอุปกรณ์ช่วยเหลือ รวมถึงจัดหาสิ่งสาธารณูปโภคอื่น ๆ ที่เหมาะสม ตามที่ผู้รับบริการขอความอนุเคราะห์ เป็นต้น



ภาพที่ 4.7 การให้บริการ ณ ศูนย์เอื้ออาทรคนพิการองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี



ภาพที่ 4.8 การให้บริการ ณ สถานที่นัดหมาย



ภาพที่ 4.9 รถบริการรับ แลกเปลี่ยน ซ่อมแซม วัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษ

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส)

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.15 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ	จำนวนตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
เขตการให้บริการ		
1. โซนเหนือ ประกอบด้วย อำเภอกุดข้าวปุ้น ตระการพืชผล นาตาล โพธิ์ไทร และเขมราฐ	109	30.6
2. โซนใต้ ประกอบด้วย อำเภอบุณฑริก เดชอุดม ทุ่งศรีอุดม น้ำยืน นาจะหลวย สำโรง และน้ำขุ่น	87	24.4
3. โซนตะวันออก ประกอบด้วย อำเภอสิรินธร พิบูลมังสาหาร ศรีเมืองใหม่ โขงเจียม สว่างวีระวงศ์ นาเยีย และวารินชำราบ	79	22.2
4. โซนกลาง ประกอบด้วย อำเภอเมือง ดอนมดแดง ม่วงสามสิบ เขื่องใน ตาลสุม และเหล่าเสือโก้ก	81	22.8
รวม	**356**	**100.0**
บริการที่ได้รับ		
1. บริการตรวจเยี่ยม	229	64.3
2. บริการซ่อมกายอุปกรณ์ ณ พื้นที่ของผู้รับบริการ	43	12.1
3. บริการซ่อมกายอุปกรณ์ ณ ศูนย์บริการ	27	7.6
4. บริการส่งมอบกายอุปกรณ์	31	8.7
5. บริการขอความอนุเคราะห์ต่าง ๆ เช่น พาไปฉีดวัคซีน สิ่งของอุปโภคบริโภค อุปกรณ์ช่วยเหลือผู้ป่วยอื่น ๆ เช่น ราวจับช่วยเดิน เป็นต้น	26	7.3
รวม	**356**	**100.0**

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในโซนเหนือ ประกอบด้วย อำเภอกุดข้าวปุ้น ตระการพืชผล นาตาล โพธิ์ไทร และเขมราฐ คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมาคือ โซนใต้ ประกอบด้วย อำเภอบุณฑริก เดชอุดม ทุ่งศรีอุดม น้ำยืน นาจะหลวย สำโรง และน้ำขุ่น คิดเป็นร้อยละ 24.4 โซนกลาง ประกอบด้วย อำเภอเมือง ดอนมดแดง ม่วงสามสิบ เขื่องใน ตาลสุม และเหล่าเสือโก้ก คิดเป็นร้อยละ 22.8 และโซนตะวันออก ประกอบด้วย อำเภอสิรินธร พิบูลมังสาหาร ศรีเมืองใหม่ โขงเจียม สว่างวีระวงศ์ นาเยีย และวารินชำราบ คิดเป็นร้อยละ 22.2 ตามลำดับ

ด้านบริการที่ได้รับจากงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับบริการตรวจเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาคือบริการซ่อมกายอุปกรณ์ ณ พื้นที่ของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 12.1 บริการส่งมอบกายอุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 8.7 บริการซ่อมกายอุปกรณ์ ณ ศูนย์บริการ คิดเป็นร้อยละ 7.6 และบริการขอความอนุเคราะห์ต่าง ๆ เช่น พาไปฉีดวัคซีน สิ่งของอุปโภคบริโภค อุปกรณ์ช่วยเหลือผู้ป่วยอื่น ๆ เช่น ราวจับช่วยเดิน เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.16 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	154	43.3
1.2 หญิง	202	56.7
รวม	**356**	**100.0**
2. ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม		
2.1 อายุไม่เกิน 20 ปี	3	0.8
2.2 อายุ 21 - 30 ปี	9	2.5
2.3 อายุ 31 - 40 ปี	22	6.2
2.4 อายุ 41 - 50 ปี	46	12.9
2.5 อายุ 51 - 60 ปี	84	23.6
2.6 อายุ 61 ปีขึ้นไป	192	53.9
รวม	**356**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	290	81.5
3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	48	13.5
3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ปวช.	15	4.2
3.4 อนุปริญญา / ปวส.	3	0.8
3.5 ปริญญาตรี	-	-
3.6 สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	**356**	**100.00**

ตารางที่ 4.16 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. การประกอบอาชีพ		
4.1 เกษตรกร	189	53.1
4.2 รับจ้าง	17	4.8
4.3 ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	1.7
4.4 ข้าราชการ / พนักงานของรัฐ	-	-
4.5 ค้าขาย	3	0.8
4.6 อื่น ๆ	141	39.6
รวม	**356**	**100.0**
5. รายได้ครัวเรือนต่อปีของผู้รับบริการ		
5.1 รายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	49	13.8
5.2 รายได้ 10,001 – 20,000 บาท	107	30.1
5.3 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท	52	14.6
5.4 รายได้ 30,001 – 40,000 บาท	39	11.0
5.5 รายได้ 40,001 – 50,000 บาท	43	12.1
5.6 รายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป	66	18.5
รวม	**356**	**100.0**
6. สมาชิกครัวเรือน (รวมคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส)		
6.1 จำนวน 1 คน	13	3.7
6.2 จำนวน 2 คน	46	12.9
6.3 จำนวน 3 คน	94	26.4
6.4 จำนวน 4 คน	88	24.7
6.5 จำนวน 5 คน ขึ้นไป	115	32.3
รวม	**356**	**100.0**
7. ความเกี่ยวข้องของผู้ตอบแบบสอบบถามกับผู้พิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส		
7.1 ผู้พิการที่ได้รับบริการ	131	36.8
7.2 บุคคลในครอบครัวหรือญาติ	185	52.0
7.3 ผู้ดูแลคนพิการ (ที่ไม่ใช่ข้อ 7.1 และ 7.2)	40	11.2
รวม	**356**	**100.0**
8. ประเภทความพิการของผู้รับบริการ		
8.1 ประเภท 1 ความพิการทางการเห็น	19	5.3
8.2 ประเภท 2 ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย	20	5.6
8.3 ประเภท 3 ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกาย	286	80.3
8.4 ประเภท 4 ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม	7	2.0
8.5 ประเภท 5 ความพิการทางสติปัญญา	18	5.1
8.6 ประเภท 6 ความพิการทางการเรียนรู้	1	0.3
8.7 ประเภท 7 ความพิการทางออทิสติก	5	1.4
รวม	**356**	**100.0**

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.7 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.3

ด้านอายุผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 53.9 รองลงมา คือ อายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.6 อายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.9 อายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.2 อายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.5 และอายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 81.5 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) คิดเป็นร้อยละ 13.5 มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 4.2 และอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ด้านการประกอบอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมา คือ อาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 39.6 รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 4.8 ลูกจ้าง /พนักงานบริษัท /พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.7 และค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ด้านรายได้ครัวเรือนต่อปีของผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.1 รองลงมาคือ รายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.5 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.6 รายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.8 รายได้ 40,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.1 และรายได้ 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ด้านสมาชิกครัวเรือน (รวมคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) พบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกครัวเรือน จำนวน 5 คน ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาคือ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

ด้านความเกี่ยวข้องของผู้ตอบแบบสอบถามกับผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นบุคคลในครอบครัวหรือญาติ คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ ผู้พิการที่ได้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 36.8 และผู้ดูแลคนพิการ (ที่ไม่ใช่ผู้พิการที่ได้รับบริการและบุคคลในครอบครัวหรือญาติ) คิดเป็นร้อยละ 11.2 ตามลำดับ

ด้านประเภทความพิการของผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นประเภท 3 ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกาย คิดเป็นร้อยละ 80.3 รองลงมาคือ ประเภท 2 ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย คิดเป็นร้อยละ 5.6 ประเภท 1 ความพิการทางการเห็น คิดเป็นร้อยละ 5.3 ประเภท 5 ความพิการทางสติปัญญา คิดเป็นร้อยละ 5.1 ประเภท 4 ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม คิดเป็นร้อยละ 2.0 ประเภท 7 ความพิการทางออทิสติก คิดเป็นร้อยละ 1.4 และประเภท 6 ความพิการทางการเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนในการขอรับบริการงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการฯ สะดวกสบายไม่ยุ่งยาก	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด
2. มีเอกสารคำร้องสำหรับการขอรับบริการงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการฯ ไว้เป็นหลักฐานชัดเจน	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
3. มีการชี้แจงขั้นตอนในการรับบริการงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการฯ อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
4. ใช้เวลาในการให้บริการงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการฯ อย่างรวดเร็ว หลังจากได้คำร้องจากผู้รับบริการ	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
5. มีการติดตามประเมินผลการให้บริการและนำไปพัฒนาการให้บริการในครั้งต่อไป	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
รวม	**4.884**	**0.32**	**97.68**	**มากที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
6. สามารถติดต่อขอรับบริการหลายช่องทาง เช่น ผ่าน อบต., เทศบาล, อสม., โทรศัพท์, เฟสบุ๊ก และการให้บริการ ณ ที่ทำการของศูนย์ฯ เป็นต้น	4.88	0.32	97.60	มากที่สุด
7. มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการฯ ให้ทราบอย่างสม่ำเสมอหลายช่องทาง	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
รวม	**4.865**	**0.34**	**97.30**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
8. เจ้าหน้าที่ของงานโครงการจัดหา วัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการฯ ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ และทักษะเหมาะสมกับงานบริการที่ได้รับ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความ สุภาพและบริการทุกคนเท่าเทียมกัน	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรืออธิบายเกี่ยวกับงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการฯ ได้อย่างดี	4.88	0.37	97.60	มากที่สุด
รวม	**4.885**	**0.33**	**97.70**	**มากที่สุด**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่				
12. วัสดุ อุปกรณ์จำเป็นพิเศษ และสิ่งของที่ได้รับจากงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการฯ มีสภาพดี มีคุณภาพ ปลอดภัย และสามารถใช้การได้อย่างดี เหมาะสม	4.87	0.33	97.40	มากที่สุด
13. วัสดุ อุปกรณ์จำเป็นพิเศษ และสิ่งของที่ได้รับจากงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการฯ มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
14. สถานที่ให้บริการ ณ ศูนย์ของ อบจ. หรือสถานที่นัดหมาย สามารถเข้าถึงสะดวก ปลอดภัย เหมาะสมกับงานบริการ	4.94	0.23	98.80	มากที่สุด
รวม	**4.91**	**0.28**	**98.20**	**มากที่สุด**
ภาพรวม	**4.886**	**0.37**	**97.72**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส)

ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.886 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.72) จำแนกเป็นรายด้าน คือ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับมีการชี้แจงขั้นตอนในการรับบริการงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการฯ อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.92 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.40) รองลงมาคือ ใช้เวลาในการให้บริการงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการฯ อย่างรวดเร็ว หลังจากได้คำร้องจากผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.89 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.80)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการสามารถติดต่อขอรับบริการหลายช่องทาง เช่น ผ่าน อบต., เทศบาล, อสม., โทรศัพท์, เฟสบุ๊ก และการให้บริการ ณ ที่ทำการของศูนย์ฯ เป็นต้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.60) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษ สำหรับคนพิการฯ ให้ทราบอย่างสม่ำเสมอหลายช่องทาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.85 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.00)

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ และบริการทุกคนเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.93 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.60) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ และทักษะเหมาะสมกับงานบริการที่ได้รับ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.90 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.00)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ พบว่า มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ ณ ศูนย์ฯ ของ อบจ. หรือสถานที่นัดหมาย สามารถเข้าถึงสะดวก ปลอดภัย เหมาะสมกับงานบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.94 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.80) รองลงมาคือ วัสดุ อุปกรณ์จำเป็นพิเศษ และสิ่งของที่ได้รับจากงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการฯ มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.92 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.40)

ตารางที่ 4.18 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.884	97.68	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.865	97.30	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.885	97.70	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	4.91	98.20	มากที่สุด
รวม	**4.886**	**97.72**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.18 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ

ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.886 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.72) โดยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.91 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.20) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.885 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.70) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.884 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.68) และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.865 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.30) ตามลำดับ

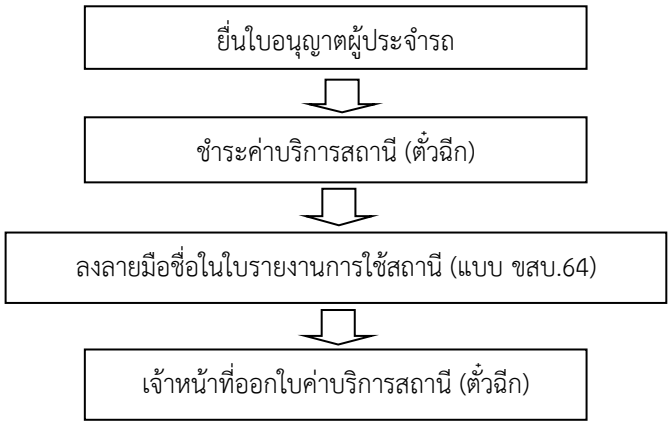
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. อยากได้วีลแชร์ไฟฟ้า
2. ดีมาก เจ้าหน้าที่น่ารัก บริการดี
3. เป็นโครงการที่ดี
4. เป็นโครงการที่ดีมากเจ้าหน้าที่บริการดี

4.4 งานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)

1. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ

งานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) เป็นงานบริการของฝ่ายกิจการขนส่ง กองกิจการพาณิชย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการจัดเก็บรายได้จากค่าธรรมเนียมการเข้าใช้บริการสถานีขนส่งของผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะซึ่งอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี โดยมีช่องทางการให้บริการ ที่สำนักงานฝ่ายกิจการขนส่ง ณ สถานีขนส่งเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี ทุกครั้งที่มีการเข้าใช้บริการ โดยมีขั้นตอนการรับบริการ ดังนี้



แผนภูมิที่ 4.6 ขั้นตอนการให้บริการงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ

2. ช่องทางการให้บริการ

1) การให้บริการที่สำนักงานฝ่ายกิจการขนส่งในอาคารสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี

2) โทรศัพท์ หมายเลข 045-316085

3) ช่องทางเฟสบุ๊ก (https://www.facebook.com/pages/สถานีขนส่งผู้โดยสาร%20อุบลราชธานี)

4) การให้บริการอาคารสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี

3. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

เจ้าหน้าที่สถานีขนส่ง มีหน้าที่ให้บริการรับชำระค่าบริการสถานี ตลอดจนประสานงานอำนวยความสะดวก และดูแลความเรียบร้อยทั่วไปให้แก่ผู้ใช้บริการ

4. สิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่

1) สำนักงานของสำนักงานฝ่ายกิจการขนส่ง ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี



ภาพที่ 4.10 ช่องบริการชำระค่าธรรมเนียม ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุบลราชธานี

2) อาคารสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุบลราชธานี



ภาพที่ 4.11 อาคารสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุบลราชธานี

3) สิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 4.12 บริเวณที่นั่งพักคอยของผู้โดยสาร และช่องจอดรถโดยสาร



ภาพที่ 4.13 ห้องน้ำ



ภาพที่ 4.14 ร้านค้าและร้านอาหาร

4.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานอื่นๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.19 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมวดรถโดยสารของผู้ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติอุบลราชธานี		
หมวด 1 รถที่ให้บริการเส้นทางในเขตเทศบาลและเส้นทางต่อเนื่อง	13	6.5
หมวด 2 รถที่ให้บริการเส้นทาง กรุงเทพมหานคร - อุบลราชธานี	40	20.0
หมวด 3 รถที่ให้บริการเส้นทาง อุบลราชธานี - ต่างจังหวัด	75	37.5
หมวด 4 รถที่ให้บริการเส้นทางภายในจังหวัดอุบลราชธานี	72	36.0
รวม	**200**	**100.0**

จากตารางที่ 4.19 พบว่า หมวดรถโดยสารของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในหมวด 3 รถที่ให้บริการเส้นทาง อุบลราชธานี - ต่างจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ หมวด 4 รถที่ให้บริการเส้นทางภายในจังหวัดอุบลราชธานี คิดเป็นร้อยละ 36.0 หมวด 2 รถที่ให้บริการเส้นทาง กรุงเทพมหานคร – อุบลราชธานี คิดเป็นร้อยละ 20.0 และหมวด 1 รถที่ให้บริการเส้นทางในเขตเทศบาลและเส้นทางต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.20 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	147	73.5
1.2 หญิง	53	26.5
รวม	**200**	**100.0**
2. ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม		
2.1 อายุไม่เกิน 20 ปี	2	1.0
2.2 อายุ 21 - 30 ปี	10	5.0
2.3 อายุ 31 - 40 ปี	30	15.0
2.4 อายุ 41 - 50 ปี	65	32.5
2.5 อายุ 51 - 60 ปี	75	37.5
2.6 อายุ 61 ปีขึ้นไป	18	9.0
รวม	**200**	**100.0**

ตารางที่ 4.20 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	42	21.0
3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	61	30.5
3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ปวช.	60	30.0
3.4 อนุปริญญา / ปวส.	16	8.0
3.5 ปริญญาตรี	21	10.5
3.6 สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	**200**	**100.0**
4. ความเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการ		
4.1 ลูกจ้าง หรือพนักงาน (ขับรถ /ประจำรถ /พนักงานขายตั๋ว)	189	94.5
4.2 ผู้บริหาร หรือเจ้าของ	11	5.5
รวม	**200**	**100.0**

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 73.5 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 26.5

ด้านอายุผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ อายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.5 อายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.0 อายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.0 อายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.0 และอายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 30.0 ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.0 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.5 และอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ด้านความเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะหรือผู้ประกอบการที่ใช้บริการสถานี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างหรือพนักงาน (ขับรถ / ประจำรถ / พนักงานขายตั๋ว) คิดเป็นร้อยละ 94.5 รองลงมาคือ ผู้บริหารหรือเจ้าของ คิดเป็นร้อยละ 5.5

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการงานอื่นๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. อบจ. อุบลฯ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.47	0.64	89.40	มาก

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุบลราชธานี สำหรับ ผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
2. ขั้นตอนในการให้บริการงานบริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ อุบลราชธานี สะดวกสบายไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.30	0.80	86.00	มาก
3. เจ้าหน้าที่ใช้เวลาตรวจเอกสาร และออกใบสำคัญรับเงินให้ท่านอย่างรวดเร็ว	4.32	0.87	86.40	มาก
4. ช่วงเวลาในการให้บริการงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติอุบลราชธานี มีความเหมาะสม (เฉพาะการจัดเก็บค่าธรรมเนียม)	4.27	0.79	85.40	มาก
รวม	**4.34**	**0.78**	**86.80**	**มาก**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
5. ช่องทางการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ณ ที่ทำการของสถานีขนส่ง มีความสะดวกสบาย รวดเร็วและเหมาะสม	4.54	0.75	90.80	มากที่สุด
6. อบจ.อุบลฯ มีช่องทางให้ติดต่อ ขอรับข่าวสาร และการบริการหลายช่องทาง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ไลน์ และโทรศัพท์	4.48	0.63	89.60	มาก
รวม	**4.51**	**0.69**	**90.20**	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
7.เจ้าหน้าที่ของ อบจ. ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.67	0.66	93.40	มากที่สุด
8.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติด้วยความสุภาพ และบริการทุกคนเท่าเทียมกัน	4.48	0.70	89.60	มาก
9.เจ้าหน้าที่มีความรู้ และทักษะเหมาะสมกับงานบริการที่ได้รับ	4.66	0.67	93.20	มากที่สุด
10.เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรืออธิบายเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และขั้นตอนการให้บริการได้อย่างชัดเจน	4.47	0.82	89.40	มาก
รวม	**4.57**	**0.72**	**91.40**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่				
11. ความพียงพอของช่องจอดรถโดยสาร	4.40	0.74	88.00	มาก
12. ความสะอาด ความเรียบร้อยของสถานที่	4.28	0.76	85.60	มาก
13. ความพียงพอของที่นั่งรอรถของผู้โดยสาร	4.22	0.85	84.40	มาก
15. ความเพียงพอ และความสะอาดของห้องน้ำ	4.16	0.91	83.20	มาก
15.ความคล่องตัวของการจราจรภายในสถานีขนส่ง	4.25	0.92	85.00	มาก
16.ร้านค้าเช่าสำหรับบริการผู้โดยสารและคนทั่วไป เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของชำ มีความเหมาะสม เพียงพอ	4.20	1.04	84.00	มาก
17.การควบคุมราคาสินค้าของร้านค้า และบริการในสถานีฯ ให้เป็นราคาปกติ	4.18	1.02	83.60	มาก
18. สถานที่ให้บริการ (สำนักงาน ของ อบจ.) ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ อุบลราชธานี มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.36	0.87	87.20	มาก
19. โดยภาพรวมด้านอาคารสถานที่ของสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ อุบลราชธานี มีการให้บริการที่ครอบคลุมทั้งผู้โดยสาร และรถประจำทางที่มาใช้บริการ	4.54	0.72	90.80	มากที่สุด
20. มีมาตรการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้รับบริการ	4.49	0.67	89.80	มาก
รวม	**4.308**	**0.87**	**86.16**	**มาก**
ภาพรวม	**4.432**	**0.81**	**88.64**	**มาก**

จากตารางที่ 4.21 พบว่า พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานอื่นๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.432 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.64) จำแนกเป็นรายด้านคือ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับ อบจ. อุบลฯ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.47 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.40) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ใช้เวลาตรวจเอกสาร และออกใบสำคัญรับเงินให้อย่างรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.32 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.40)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับช่องทางการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ณ ที่ทำการของสถานีขนส่ง มีความสะดวกสบาย รวดเร็ว และเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.80) รองลงมาคือ อบจ.อุบลฯ มีช่องทางให้ติดต่อขอรับข่าวสารและการบริการหลายช่องทาง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ไลน์ และโทรศัพท์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.60)

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของ อบจ. ให้บริการ ด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.40) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ และทักษะเหมาะสมกับงานบริการที่ได้รับ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.20)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับ โดยภาพรวมด้านอาคารสถานที่ของสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติอุบลราชธานี มีการให้บริการที่ครอบคลุมทั้งผู้โดยสารและรถประจำทางที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.80) รองลงมาคือ มีมาตรการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.49 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 89.80)

ตารางที่ 4.22 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานอื่นๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.34	86.80	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	90.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.57	91.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	4.308	86.16	มาก
รวม	**4.432**	**88.64**	**มาก**

จากตารางที่ 4.22 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.432 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.64) โดยในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.20) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.34 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.80) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.308 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.16) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ต้องการให้จัดระเบียบการจอดรถ โดยเฉพาะที่จอดรถส่วนบุคคลอยากให้ไปจอดด้านหลัง, อยากให้เพิ่มที่จอดรถส่วนบุคคล

2. ต้องการให้ปรับปรุงห้องน้ำ ด้านความสะอาด, ความเพียงพอ, บางวันน้ำไม่ไหล, และต้องการให้มาทำความสะอาดห้องน้ำบ่อย ๆ

3. ต้องการให้ติดตั้งพัดลมเพิ่มช่วงหน้าร้อนอากาศร้อนมาก, เวลาไม่มีผู้โดยสารควรปิดพัดลม

4. ที่นั่งรอรถโดยสารไม่เพียงพอ, ชำรุด

5. ที่จอดรถโดยสารไม่เพียงพอบางครั้งต้องวนหาที่จอด

6. อยากให้ตัดกิ่งไม้เพราะบังแสงไฟยามกลางคืน

7. อยากให้มีคนมาทำความสะอาดอาคารผู้โดยสารแต่เช้า ๆ เพราะสายคนเริ่มเยอะ

8. อยากให้มีเสียงตามสายในสถานีขนส่ง

สรุปในภาพรวมผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการงานทั้ง 4 ภารกิจงาน

ตารางที่ 4.23 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานทั้ง 4 ภารกิจงาน

ภารกิจงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
1. งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)	4.5657	91.31	มากที่สุด
2. งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานีและงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	4.6708	93.41	มากที่สุด
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส)	4.886	97.72	มากที่สุด
4. งานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)	4.432	88.64	มาก
รวม	**4.6386**	**92.77**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.23 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.6386 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.77) เมื่อพิจารณาทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่างานอื่น โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.886 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.72) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัด

อุบลราชธานีและงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.6708 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.41) งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.5657 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.31) และงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.432 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.64) ตามลำดับ

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานี และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) และงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชน และ 3) เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถาม ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญให้กระจายตามพื้นที่ให้บริการให้มากที่สุด โดยคัดเลือกจากผู้ที่ได้รับบริการในรอบปีงบประมาณ 2569 ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีได้ให้บริการ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ รายงานผล และสรุปผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถาม ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย โดยการสุ่มตัวอย่างให้กระจายตามพื้นที่ให้บริการให้มากที่สุด โดยคัดเลือกจากผู้ที่ได้รับบริการในรอบปีงบประมาณ 2569 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) จำนวน 53 คน งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 400 คน และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 200 คน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) จำนวน 356 คน และงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) จำนวน 200 คน ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีได้ให้บริการ แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ รายงานผล และสรุปผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

5.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. สรุปภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการงานทั้ง 4 งาน

ตารางที่ 5.1 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานทั้ง 4 ภารกิจงาน

ภารกิจงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
1. งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)	4.5657	91.31	มากที่สุด
2. งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)	4.6708	93.41	มากที่สุด
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส)	4.8860	97.72	มากที่สุด
4. งานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)	4.4320	88.64	มาก
รวม	**4.6386**	**92.77**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 5.1 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.6386 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.77) เมื่อพิจารณาทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่างานอื่น โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.8860 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.72) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.6708 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.41) งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.5657 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.31) และงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.4320 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.64) ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจำแนกตามงานบริการ

2.1 งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)

ตารางที่ 5.2 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.55	91.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.613	92.26	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.5425	90.85	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	4.5575	91.15	มากที่สุด
รวม	**4.5657**	**91.31**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 5.2 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.5657 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.31) โดยในด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.613 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.26) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.5575 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.15) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.00) และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.5425 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.85) ตามลำดับ

2.2 งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดอุบลราชธานีและงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ตารางที่ 5.3 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	งานศูนย์รับแจ้งเหตุฯ	งานหน่วยปฏิบัติการฯ (ALS)	ค่าเฉลี่ยรวมสองงาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.6175	4.6666	4.6420	92.84	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.6350	4.7150	4.6750	93.50	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.6520	4.7225	4.6870	93.74	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	4.6640	4.6950	4.6795	93.59	มากที่สุด
รวม	**4.6420**	**4.6997**	**4.6708**	**93.41**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 5.3 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี) พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.6708 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.41) โดยในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.6870 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.74) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.6795 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.59) ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.6750 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.50) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.6420 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.84)

2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส)

ตารางที่ 5.4 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.884	97.68	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.865	97.30	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.885	97.70	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	4.910	98.20	มากที่สุด
รวม	**4.886**	**97.72**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 5.4 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส) พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.886 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.72) โดยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.910 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.20) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.885 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.70) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.884 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.68) และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.865 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.30) ตามลำดับ

2.4 งานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)

ตารางที่ 5.5 สรุปค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.340	86.80	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.510	90.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.570	91.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	4.308	86.16	มาก
รวม	**4.432**	**88.64**	**มาก**

จากตารางที่ 5.5 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.432 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.64) โดยในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.570 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.510 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.20) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.340 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.80) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.308 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.16) ตามลำดับ

5.2 ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการประชาชน

1. ข้อเสนอแนะงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะสรุปได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะ เช่น อยากให้เก็บภาษีเป็นรายปีและไม่ควรเก็บมากเกินไป อยากให้ขยายเวลากำหนดชำระเงินให้นานขึ้น อยากให้มีระบบการส่งใบเสร็จแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดการเดินทาง และต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ส่งข้อมูลข่าวสารการจัดงานต่าง ๆ เพื่อโรงแรม จะได้เตรียมการรองรับ และอยากให้มีระบบสื่อสารให้ลูกค้าของโรงแรมทราบถึงข้อมูลของโรงแรมและห้องที่ว่างโดยไม่ต้องไปสอบถามที่พักแต่ละแห่ง

ด้านช่องทางการให้บริการ การโอนเข้าบัญชีทำให้สะดวกลดการเดินทาง

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ส่วนใหญ่ของข้อเสนอแนะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้ประกอบการที่เดินทางมาชำระค่าธรรมเนียม ณ ที่ทำการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี มีความเห็นว่าที่จอดรถน้อย ไม่สะดวก

2. งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี และงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

2.1 งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะสรุปได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนในการส่งตัวยุ่งยาก, หารถออกเคสยากให้ญาติหาเอง อยากให้มารับผู้ป่วยเร็ว ๆ, อยากให้รับเรื่องเร็วกว่านี้, รอรถนาน รอเปลี่ยนรถ ไม่ค่อยรีบเร่ง เครื่องมือไม่ค่อยพร้อม, ส่งผู้ป่วยเสร็จแล้วอยากให้รอรับกลับด้วย

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า บริการดีมาก เจ้าหน้าที่พูดจาดีสุภาพ บริการดีเยี่ยม รายละเอียดครบให้บริการเร็ว, ต้องการให้เจ้าหน้าที่บนรถพูดสุภาพ, ต้องการให้คนขับรถรู้จักเส้นทางที่ตัวเองรับผิดชอบ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์ภายในรถไม่พร้อม เครื่องมืออุปกรณ์ไม่ค่อยครบ, ปรับปรุงเรื่องรถ เปลผู้ป่วย

2.2 งานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะสรุปได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่เห็นว่า เป็นบริการที่ดีมาก, รถมารับเร็วบริการดี, รถมารับช้าแต่บริการดี

ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทาง 1669 รับสายเร็วบริการดีเยี่ยม

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ส่วนใหญ่ตอบในภาพรวมว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อยากให้พัฒนาเรื่องเครื่องมือ, อยากให้รถเตรียมพร้อมมากกว่านี้

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะสรุปได้ ดังนี้

ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามชื่นชมในภาพรวม ว่าเป็นโครงการที่ดีมาก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก และต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกวีลแชร์ไฟฟ้า

4. และงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานีสำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะสรุปได้ ดังนี้

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะส่วนใหญ่อยู่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะควรปรับปรุงห้องน้ำด้านความสะอาด, ความเพียงพอ, และการมาทำความสะอาดห้องน้ำบ่อย ๆ ,ที่จอดรถโดยสารด้านความเป็นระเบียบ ความเพียงพอ, ที่นั่งพักคอยผู้โดยสารชำรุดและไม่เพียงพอ, พัดลมไม่เพียงพอ, ระบบเสียงตามสาย, และแสงสว่าง เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

จากผลการศึกษาและข้อเสนอแนะจากการศึกษา มีข้อเสนอแนวทางการนำไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ดังนี้

1. งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)

1.1 แนวทางการรักษาคุณภาพการให้บริการ

ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.5657 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.31) จึงควรรักษาคุณภาพของการให้บริการในระดับมากที่สุดนี้ต่อไป

1.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ในด้านที่มีความพึงพอใจที่น้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.5425 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.85) ถึงแม้จะมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่เพื่อการรักษาระดับความพึงพอใจ จึงควรหาแนวทางการรักษาคุณภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

2. งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานีและงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี)

2.1 งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี

2.1.1 แนวทางการรักษาคุณภาพการให้บริการ

ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.642 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.84) โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการสอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ชื่นชมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จึงควรรักษาคุณภาพของการให้บริการในระดับมากที่สุดนี้ต่อไป

2.1.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ในด้านที่มีความพึงพอใจที่น้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.6175 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.35) โดยเฉพาะ “ขั้นตอนในการขอรับบริการ สะดวกสบาย ไม่ยุ่งยาก (สายด่วน 1669)” มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.00) ถึงแม้จะมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่เพื่อการรักษาระดับความพึงพอใจ จึงควรหาแนวทางการรักษาคุณภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

2.2 งานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

2.2.1 แนวทางการรักษาคุณภาพการให้บริการ

ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.6997 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.99) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการซึ่งมีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ สอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ชื่นชมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จึงควรรักษาคุณภาพของการให้บริการในระดับมากที่สุดนี้ต่อไป

2.2.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ในด้านที่มีความพึงพอใจที่น้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.6666 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.33) โดยเฉพาะเกี่ยวกับ “งานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ใช้เวลาตั้งแต่การแจ้งเหตุและสั่งการ สั้น กระชับ แจ้งพิกัดเหตุชัดเจนไปถึงที่เกิดเหตุ ได้อย่างรวดเร็ว” มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.00) ถึงแม้จะมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่เพื่อการรักษาระดับความพึงพอใจ จึงควรหาแนวทางการรักษาคุณภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็น พิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส)

3.1 แนวทางการรักษาคุณภาพการให้บริการ

ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.886 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.72) โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ จึงควรรักษาคุณภาพของการให้บริการในระดับมากที่สุดนี้ต่อไป

3.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

ในด้านที่มีความพึงพอใจที่น้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.865 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.30) โดยเฉพาะ “มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการฯ ให้ทราบอย่างสม่ำเสมอหลายช่องทาง” มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.85 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.00) ถึงแม้จะมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่เพื่อการรักษาระดับความพึงพอใจ จึงควรหาแนวทางการรักษาคุณภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

4. งานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอุบลราชธานี สำหรับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)

4.1 แนวทางการรักษาคุณภาพการให้บริการ

ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.432 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.64) โดยในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 91.40) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.20) ซึ่งทั้งสองด้านนี้ควรรักษาคุณภาพของงานบริการในระดับมากที่สุดต่อไป

ตารางที่ 5.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุบลราชธานี สำหรับ ผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. อบจ. อุบลฯ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.47	0.64	89.40	มาก
2. ขั้นตอนในการให้บริการงานบริการ สถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ อุบลราชธานี สะดวกสบายไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.30	0.80	86.00	มาก
3. เจ้าหน้าที่ใช้เวลาตรวจเอกสาร และออกใบสำคัญรับเงินให้ท่านอย่างรวดเร็ว	4.32	0.87	86.40	มาก
4. ช่วงเวลาในการให้บริการงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติอุบลราชธานี มีความเหมาะสม (เฉพาะการจัดเก็บค่าธรรมเนียม)	4.27	0.79	85.40	มาก
รวม	**4.34**	**0.78**	**86.80**	**มาก**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
5. ช่องทางการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ณ ที่ทำการของสถานีขนส่ง มีความสะดวกสบาย รวดเร็วและเหมาะสม	4.54	0.75	90.80	มากที่สุด
6. อบจ.อุบลฯ มีช่องทางให้ติดต่อ ขอรับข่าวสาร และการบริการหลายช่องทาง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ไลน์ และโทรศัพท์	4.48	0.63	89.60	มาก
รวม	**4.51**	**0.69**	**90.20**	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ				
7. เจ้าหน้าที่ของ อบจ. ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.67	0.66	93.40	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติด้วยความสุภาพ และบริการทุกคนเท่าเทียมกัน	4.48	0.70	89.60	มาก
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ และทักษะเหมาะสมกับงานบริการที่ได้รับ	4.66	0.67	93.20	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรืออธิบายเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และขั้นตอนการให้บริการได้อย่างชัดเจน	4.47	0.82	89.40	มาก
รวม	**4.57**	**0.72**	**91.40**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 5.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการงานอื่น ๆ (งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดอุบลราชธานี สำหรับ ผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ) (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่				
11. ความเพียงพอของช่องจอดรถโดยสาร	4.40	0.74	88.00	มาก
12. ความสะอาด ความเรียบร้อยของสถานที่	4.28	0.76	85.60	มาก
13. ความพียงพอของที่นั่งรอรถของผู้โดยสาร	4.22	0.85	84.40	มาก
14. ความเพียงพอ และความสะอาดของห้องน้ำ	4.16	0.91	83.20	มาก
15. ความคล่องตัวของการจราจรภายในสถานีขนส่ง	4.25	0.92	85.00	มาก
16. ร้านค้าเช่าสำหรับบริการผู้โดยสารและคนทั่วไป เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของชำ มีความเหมาะสม เพียงพอ	4.20	1.04	84.00	มาก
17. การควบคุมราคาสินค้าของร้านค้า และบริการในสถานี ให้เป็นราคาปกติ	4.18	1.02	83.60	มาก
18. สถานที่ให้บริการ (สำนักงาน ของ อบจ.) ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ อุบลราชธานี มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.36	0.87	87.20	มาก
19. โดยภาพรวมด้านอาคารสถานที่ของสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติ อุบลราชธานี มีการให้บริการที่ครอบคลุมทั้งผู้โดยสาร และรถประจำทางที่มาใช้บริการ	4.54	0.72	90.80	มากที่สุด
20. มีมาตรการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้รับบริการ	4.49	0.67	89.80	มาก
รวม	**4.308**	**0.87**	**86.16**	**มาก**
ภาพรวม	**4.432**	**0.81**	**88.64**	**มาก**

4.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการ

จากตารางที่ 5.6 ในข้อย่อยที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภายในหน่วยงาน และสอบถามไปยังผู้รับบริการ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ เพื่อหาแนวทางในการบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป ดังนี้

4.2.1 พัฒนาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

4.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ พัฒนาด้าน “ช่องทางให้ติดต่อขอรับข่าวสาร และการบริการหลายช่องทาง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ไลน์ และโทรศัพท์”

4.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พัฒนาด้าน “การปฏิบัติด้วยความสุภาพและบริการทุกคนเท่าเทียมกัน” และ “การตอบคำถามหรืออธิบายเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และขั้นตอนการให้บริการ”

4.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะ “ความเพียงพอ และความสะอาดของห้องน้ำ” สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงห้องน้ำ

บรรณานุกรม

กุลธน ธนาพงศธร. (2548). **หลักการให้บริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : หาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). **คู่มือแนวทางการดำเนินงานในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน.** กรุงเทพฯ : สุขุมวิทมีเดียมาร์เก็ตติ้ง.

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2560). **รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาโร๊ะ อำเภอยะหา จังหวัดยะลาปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**. สงขลา : คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ชัชวาลย์ ทัตศิวัช. (2552). **"คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย"**. ว.รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 7: 105-146.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น.** (พิมพ์ครั้งที่8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

บุญเรือง ขจรศิลป์. (2560). **การวัดความพึงพอใจ.** [ออนไลน์]. *เข้าถึงได้จาก* : www.kc.bma.go.th/Wed-Edu/WebLibrary/PDF. วันที่ 20 กรกฎาคม 2560.

ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). **การมีหัวใจบริการ**. [ออนไลน์]. *เข้าถึงได้จาก* : http://www.npu.ac.th/General/pdf. วันที่ 19 มิถุนายน 2567.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). **บทเรียนวิชาจิตวิทยาการบริการ.** มหาสารคาม : ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม, [ออนไลน์]. *เข้าถึงได้จาก* : http//www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09.html. วันที่ 1 มิถุนายน 2558.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2563). **โครงการศึกษาวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2563.** อุบลราชธานี : ฟ้าใสก็อบปี้.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2564). **โครงการศึกษาวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2564.** อุบลราชธานี : ฟ้าใสก็อบปี้.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2565). **โครงการศึกษาวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2565.** อุบลราชธานี : ฟ้าใสก็อบปี้.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2566). **โครงการศึกษาวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2566.** อุบลราชธานี : ฟ้าใสก็อบปี้.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2567). **โครงการศึกษาวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2567.** อุบลราชธานี : ฟ้าใสก็อบปี้.

มารยาท โยทองยศ และปราณี สวัสดิสรรพ. (2555). **วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง.** [ออนไลน์]. *เข้าถึงได้จาก* : http://www.fsh.mi.th/km/wp-content/uploads/2014/04/resch.pdf. วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2560

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2568). **สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน)** [ออนไลน์]. *เข้าถึงจาก* : https://stat.bora.dopa.go.th/ stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/ displayData วันที่ 28 กรกฎาคม 2568

สมิต สัชฌุกร. (2545). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สายธาร.

อำนวย บุญรัตนไมตรี. (2559). **แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 6 : 25-37.

Yamane, Taro. (1970). **Statistics-An Introductory Analysis.** 2nd ed. Tokyo : John Weather Hill.

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน). เข้าถึงจาก https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/mainpage วันที่ 10 มิถุนายน 2569

ภาคผนวก 1
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569

โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
งานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลของโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569 ขอความกรุณาท่านตอบคำถามทุกข้อ คณะวิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกนำเสนอในภาพรวม และไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

<u>แบบสำรวจ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้</u>

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม)
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

โปรดให้ข้อมูลโดยกาเครื่องหมาย ⁄ ลงใน ☐

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ท่านอยู่ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ในโซนใด
   - 1☐ **โซนเหนือ** อำเภอกุดข้าวปุ้น ตระการพืชผล นาตาล โพธิ์ไทร และเขมราฐ
   - 2☐ **โซนใต้** อำเภอบุณฑริก เดชอุดม ทุ่งศรีอุดม น้ำยืน นาจะหลวย สำโรง และน้ำขุ่น
   - 3☐ **โซนตะวันออก** อำเภอสิรินธร พิบูลมังสาหาร ศรีเมืองใหม่ โขงเจียม สว่างวีระวงศ์ นาเยีย และวารินชำราบ
   - 4☐ **โซนกลาง** อำเภอเมือง ดอนมดแดง ม่วงสามสิบ เขื่องใน ตาลสุม และเหล่าเสือโก้ก
2. ท่านใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) โดยช่องทางใด
   - 1☐ ชำระค่าธรรมเนียม ณ ที่ทำการของ อบจ.อุบลฯ
   - 2☐ เจ้าหน้าที่ของ อบจ.อุบลฯ เดินทางไปจัดเก็บ ณ ที่ทำการโรงแรมของท่าน
   - 3☐ การโอนเข้าบัญชี องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1☐ ชาย 2☐ หญิง 2. อายุ ..... ปี
3. ระดับการศึกษา
   - 1☐ ประถมศึกษา 2☐ มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) 3☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ปวช.
   - 4☐ อนุปริญญา / ปวส. 5☐ ปริญญาตรี 6☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. ท่านมีความเกี่ยวข้องกับโรงแรม ในรูปแบบใด
   - 1☐ ลูกจ้าง หรือพนักงานของโรงแรม 2☐ ผู้บริหาร หรือเจ้าของ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569

ที่	ความพึงพอใจด้าน :	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมากที่สุด (5คะแนน)	พอใจมาก (4คะแนน)	พอใจปานกลาง (3คะแนน)	พอใจน้อย (2คะแนน)	พอใจน้อยที่สุด (1คะแนน)
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1	ขั้นตอนในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม สะดวกสบาย					
2	ขั้นตอนการตรวจเอกสารและออกใบสำคัญรับเงิน งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรมทำได้อย่างรวดเร็ว					
3	ช่วงเวลาในงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม (ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน) มีความเหมาะสม					
4	อบจ.อุบลฯ ได้ประชาสัมพันธ์หรือสื่อสารให้ทราบเกี่ยวกับงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม อย่างสม่ำเสมอ หลายช่องทาง					
5	อบจ.อุบลฯ ได้จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อโรงแรมของท่าน เช่น การอบรม การทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์และสื่อต่าง ๆ เป็นต้น					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
6	ช่องทางการจัดเก็บภาษีโรงแรม ณ ที่ทำการของโรงแรมช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ					
7	ช่องทางการโอนเพื่อชำระค่าค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม ช่วยอำนวยความสะดวกมากขึ้น					
8	มีช่องทางให้ติดต่อขอรับข่าวสารและการให้บริการหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ไลน์ และโทรศัพท์					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส					
10	เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการและบริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
11	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรืออธิบายเกี่ยวกับงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม ได้อย่างชัดเจน					
12	การบริการของเจ้าหน้าที่ ทำให้รู้สึกเชื่อมั่นและเชื่อถือได้ในการใช้บริการครั้งต่อไป					

ที่	ความพึงพอใจด้าน :	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมากที่สุด (5คะแนน)	พอใจมาก (4คะแนน)	พอใจปานกลาง (3คะแนน)	พอใจน้อย (2คะแนน)	พอใจน้อยที่สุด (1คะแนน)
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่						
13	สถานที่ที่ให้บริการ ณ ที่ทำการ อบจ.อุบลฯ มีความสะดวกสบาย เป็นระเบียบเรียบร้อย เข้าถึงสะดวก					
14	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม					
15	มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายขั้นตอนการให้บริการและแบบฟอร์ม ต่าง ๆ บริการ					
16	ระบบการโอนจ่าย และแสดงหลักฐานการจ่ายใช้งานสะดวก					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ท่านมีข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผู้เข้าพักโรงแรม อย่างไร.....
.....

*****ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม*****

ความคิดเห็นของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ต่อไป
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และคณะนักวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

รหัส (1 แดง) (2 เหลือง) (3 เขียว) (4 ขาว) เหตุ .....
เบอร์โทรผู้แจ้ง .....หน่วยกู้ชีพที่ดำเนินการ .....

แบบสอบถาม
โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569

โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
งานด้านสาธารณสุข (งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี)

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามนี้ เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลของ โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569 ขอความกรุณาท่านตอบคำถามทุกข้อ คณะวิจัยขอรับรองว่า ข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกนำเสนอในภาพรวม และไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

<u>แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้</u>

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการ**งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี (1669)**
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

โปรดให้ข้อมูลโดยกาเครื่องหมาย / ลงใน ☐

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. เหตุที่แจ้ง อยู่ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีโซนใด
1☐ โซนเหนือ อำเภอกุดข้าวปุ้น ตระการพืชผล นาตาล โพธิ์ไทร และเขมราฐ
2☐ โซนใต้ อำเภอบุณฑริก เดชอุดม ทุ่งศรีอุดม น้ำยืน นาจะหลวย สำโรง และน้ำขุ่น
3☐ โซนตะวันออก อำเภอสิรินธร พิบูลมังสาหาร ศรีเมืองใหม่ โขงเจียม สว่างวีระวงศ์ นาเยีย วารินชำราบ
4☐ โซนกลาง อำเภอเมือง ดอนมดแดง ม่วงสามสิบ เขื่องใน ตาลสุม และเหล่าเสือโก้ก

2. ประเภทของการแจ้งเหตุ
1☐ บาดเจ็บอุบัติเหตุจากตนเองหรือสิ่งแวดล้อม เช่น พลัดตก หกล้ม มีดบาด เครื่องมือบาด จมน้ำ ไฟลวก
2☐ อุบัติเหตุทางถนน
3☐ ทำร้ายร่างกาย ทะเลาะวิวาท
4☐ เจ็บป่วยฉุกเฉิน จากโรคประจำตัว หรือป่วยกะทันหัน เช่น ปวดท้อง ลมชัก เป็นลม คลอดลูก
5☐ ขอคำปรึกษาการดูแลผู้ป่วยหรืออาการป่วย
6☐ อื่น ๆ เช่น จับสัตว์ ไฟฟ้าดับ ต้นไม้หักโค่น รถเสีย

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1☐ ชาย 2☐ หญิง 2. อายุ ..... ปี
3. ท่าน (ผู้แจ้ง) มีความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยหรือเหตุที่แจ้งอย่างไร
1☐ เป็นญาติ 2☐ เป็นผู้ป่วย 3☐ พลเมืองดี / ผู้เห็นเหตุการณ์
4. การประกอบอาชีพ
1☐ เกษตรกร 2☐ รับจ้าง 3☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
4☐ ข้าราชการ / พนักงานของรัฐ 5☐ ค้าขาย 6☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี (1669)

ที่	ความพึงพอใจด้าน :	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมากที่สุด (5คะแนน)	พอใจมาก (4คะแนน)	พอใจปานกลาง (3คะแนน)	พอใจน้อย (2คะแนน)	พอใจน้อยที่สุด (1คะแนน)
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1	มีการประชาสัมพันธ์งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี (1669) ให้ทราบอย่างทั่วถึง					
2	ขั้นตอนในการขอรับบริการ สะดวกสบายไม่ยุ่งยาก (สายด่วน 1669)					
3	ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ (1669) ใช้เวลาในการแจ้งเหตุและสั่งการ สั้น กระชับ แจ้งพิกัดเหตุชัดเจน ทำให้ไปถึงที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็ว					
4	มีการแจ้งบันทึกสำหรับการรับบริการไว้เป็นหลักฐาน อย่างชัดเจนเป็นระบบ					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
5	ช่องทางการแจ้งเหตุ โดยโทรศัพท์สายด่วน 1669 จดจำง่าย ติดต่อสะดวก บริการ 24 ชั่วโมง					
6	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการของงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ (1669) ผ่านทางหลายช่องทาง เช่น หนังสือแจ้ง เว็บไซต์ สื่อโฆษณาต่าง ๆ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
7	เจ้าหน้าที่งานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี (1669) แจ้งชื่อ และรหัสของตนก่อนให้บริการ					
8	เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุ ให้บริการท่านด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น					
9	เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุ สามารถตอบคำถาม ให้คำปรึกษา และอธิบายเกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้ป่วยได้เป็นอย่างดี ตามหลักวิชาการ					
10	เจ้าหน้าที่ประจำรถของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ มีความรู้และทักษะในการช่วยเหลือผู้ป่วยได้เป็นอย่างดี					
11	การบริการของเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุและเจ้าหน้าที่ประจำรถของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ ทำให้ท่านรู้สึกเชื่อถือ และวางใจที่จะได้รับบริการในครั้งต่อไป					

ที่	ความพึงพอใจด้าน :	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมากที่สุด (5คะแนน)	พอใจมาก (4คะแนน)	พอใจปานกลาง (3คะแนน)	พอใจน้อย (2คะแนน)	พอใจน้อยที่สุด (1คะแนน)
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่						
12	สายด่วน 1669 สามารถต่อติดได้อย่างรวดเร็ว					
13	อุปกรณ์ช่วยเหลือประจำรถของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ มีประสิทธิภาพดี และพร้อมใช้งาน					
14	รถบริการมาถึงอย่างรวดเร็ว					
15	รถของหน่วยปฏิบัติการแพทย์มีลักษณะพิเศษจดจำได้ง่าย เปิดไฟ และเสียงเตือนฉุกเฉินขณะออกปฏิบัติงาน					
16	สถานที่ตั้งของงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี (1669) ณ ศูนย์ OTOP อุบลราชธานี มีความเหมาะสม เข้าถึงสะดวก					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ท่านมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ควรจะพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอุบลราชธานี (1669) อย่างไร

.....

*****ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม*****

ความคิดเห็นของท่านจะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีต่อไป

คณะนักวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

รหัส (1 แดง) (2 เหลือง) (3 เขียว) (4 ขาว) เหตุ .....
เบอร์โทรผู้แจ้ง .....

แบบสอบถาม
โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569

โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

งานด้านสาธารณสุข (งานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี))

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามนี้ เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลของ โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569 ขอความกรุณาท่านตอบคำถามทุกข้อ คณะวิจัยขอรับรองว่า ข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกนำเสนอในภาพรวม และไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

<u>แบบสำรวจ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้</u>

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของเหตุ
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

โปรดให้ข้อมูลโดยกาเครื่องหมาย / ลงใน ☐

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ประเภทของเหตุที่ให้บริการ
   1☐ บาดเจ็บจากอุบัติเหตุตนเอง เช่น พลัดตก หกล้ม มีดบาด เครื่องมือบาด จมน้ำ ไฟลวก
   2☐ อุบัติเหตุทางถนน 3☐ ทำร้ายร่างกาย ทะเลาะวิวาท ทำร้ายตนเอง
   4☐ เจ็บป่วยฉุกเฉิน จากโรคประจำตัว หรือป่วยกะทันหัน เช่น ปวดท้อง ลมชัก เป็นลม คลอดลูก
2. การดูแลรักษาและนำส่งสถานพยาบาล
   1☐ รักษา ณ ที่เกิดเหตุและนำส่งสถานพยาบาล
   2☐ รักษา ณ ที่เกิดเหตุ ไม่นำส่งสถานพยาบาล (ผู้ป่วย/ญาติ ไม่ประสงค์นำส่ง)
   3☐ รักษา และเสียชีวิต ณ จุดเกิดเหตุ 4☐ รักษา และเสียชีวิตระหว่างนำส่ง

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1☐ ชาย 2☐ หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. ท่าน (ผู้แจ้ง) มีความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยหรือเหตุที่แจ้งอย่างไร
   1☐ เป็นญาติ 2☐ เป็นผู้ป่วย 3☐ เป็นพลเมืองดี / ผู้เห็นเหตุการณ์

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี

ที่	ความพึงพอใจด้าน :	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมากที่สุด (5คะแนน)	พอใจมาก (4คะแนน)	พอใจปานกลาง (3คะแนน)	พอใจน้อย (2คะแนน)	พอใจน้อยที่สุด (1คะแนน)
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1	มีการชี้แจงขั้นตอนการทำงานของงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ผ่านศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ (1669) ให้ทราบ					
2	งานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ใช้เวลาตั้งแต่การแจ้งเหตุและสั่งการ สั้น กระชับ แจ้งพิกัดเหตุชัดเจน ไปถึงที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว					
3	มีการแจ้งบันทึกสำหรับการรับบริการไว้เป็นหลักฐาน อย่างชัดเจนเป็นระบบ					
4	ระหว่างที่รอหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ไปถึงที่เกิดเหตุ มีการให้คำแนะนำในการช่วยเหลือผู้ป่วยเบื้องต้น					
5	หน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ไปถึงที่เกิดเหตุไม่เกิน 10 นาที					
6	การให้บริการของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ณ ที่เกิดเหตุไม่เกิน 10 นาที					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
7	ช่องทางการรับแจ้งเหตุ สายด่วน 1669 สามารถติดต่อง่าย และให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง					
8	นอกจากสายด่วน 1669 แล้ว ผู้ใช้บริการทราบว่าสามารถติดต่อกับหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ผ่านทางช่องทางอื่นได้ เช่น ติดต่อผ่านผู้นำชุมชน อสม. วิทยุ โทรศัพท์ ไลน์ เฟสบุ๊ก					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
9	เจ้าหน้าที่หน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่					
10	เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่หน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ตอบคำถาม ให้คำปรึกษา และอธิบายเกี่ยวกับอาการและการช่วยเหลือผู้ป่วยได้เป็นอย่างดี ตามหลักวิชาการ					
11	เจ้าหน้าที่ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) มีความรู้และทักษะปฏิบัติในการช่วยเหลือผู้ป่วยเป็นอย่างดี					

ที่	ความพึงพอใจด้าน :	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมากที่สุด (5คะแนน)	พอใจมาก (4คะแนน)	พอใจปานกลาง (3คะแนน)	พอใจน้อย (2คะแนน)	พอใจน้อยที่สุด (1คะแนน)
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (ต่อ)						
12	พนักงานขับรถของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ขับรถด้วยความระมัดระวัง และเปิดสัญญาณขอทางระหว่างนำส่งผู้ป่วย					
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่						
13	เจ้าหน้าที่ของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ทำให้ท่านรู้สึกเชื่อถือและวางใจในการให้การช่วยเหลือผู้ป่วย					
14	ช่องทางแจ้งเหตุ สายด่วน1669 จดจำง่าย สะดวกในการติดต่อ					
15	รถของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) มีอุปกรณ์ช่วยเหลือชีวิต เพียงพอ และมีคุณภาพพร้อมใช้งาน					
16	เวชภัณฑ์ ยา วัสดุ ประจำรถของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) ที่ใช้ในการรักษาผู้ป่วยมีเพียงพอ และพร้อมใช้งาน					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ท่านมีข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ควรจะพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการงานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง (ALS) และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี อย่างไร .....

*****ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม*****

ความคิดเห็นของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ต่อไป

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และคณะนักวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

แบบสอบถาม
โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569

โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส)

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามนี้ เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลของ โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569 ขอความกรุณาท่านตอบคำถามทุกข้อ คณะวิจัยขอรับรองว่า ข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกนำเสนอในภาพรวม และไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

<u>แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้</u>

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

โปรดให้ข้อมูลโดยกาเครื่องหมาย / ลงใน ☐

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ท่านอยู่ในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ในโซนใด
   1☐ **โซนเหนือ** ประกอบด้วย อำเภอกุดข้าวปุ้น ตระการพืชผล นาตาล โพธิ์ไทร และ เขมราฐ
   2☐ **โซนใต้** ประกอบด้วย อำเภอบุณฑริก เดชอุดม ทุ่งศรีอุดม น้ำยืน นาจะหลวย สำโรง และน้ำขุ่น
   3☐ **โซนตะวันออก** ประกอบด้วย อำเภอสิรินธร พิบูลมังสาหาร ศรีเมืองใหม่ โขงเจียม สว่างวีระวงศ์ นาเยีย และวารินชำราบ
   4☐ **โซนกลาง** ประกอบด้วย อำเภอเมือง ดอนมดแดง ม่วงสามสิบ เขื่องใน ตาลสุม และ เหล่าเสือโก้ก
2. ท่านได้รับบริการงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส ด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   1☐ บริการตรวจเยี่ยม
   2☐ บริการซ่อมกายอุปกรณ์ ณ พื้นที่ของผู้รับบริการ
   3☐ บริการซ่อมกายอุปกรณ์ ณ ศูนย์บริการ
   4☐ บริการส่งมอบกายอุปกรณ์
   5☐ บริการขอความอนุเคราะห์ต่าง ๆ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1☐ ชาย 2☐ หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. ระดับการศึกษา
   1☐ ประถมศึกษา 2☐ มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) 3☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ปวช.
   4☐ อนุปริญญา / ปวส. 5☐ ปริญญาตรี 6☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. การประกอบอาชีพ

1☐ เกษตรกร 2☐ รับจ้าง 3☐ ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

4☐ ข้าราชการ / พนักงานของรัฐ 5☐ ค้าขาย 6☐ อื่นๆ (ระบุ).....

5. รายได้ครัวเรือนต่อปีของผู้รับบริการ (ผู้พิการ) ประมาณ ..... บาท

6. สมาชิกครัวเรือน (รวมผู้พิการ) ..... คน

7. ท่านมีความเกี่ยวข้องกับผู้พิการที่ได้รับบริการอย่างไร

1☐ ผู้พิการที่ได้รับบริการ 2☐ บุคคลในครอบครัวหรือญาติ 3☐ ผู้ดูแลคนพิการ (ที่ไม่ใช่ข้อ 1 และ 2)

8. ประเภทความพิการของผู้รับบริการ (ตอบเพียง 1 ข้อ)

1☐ ประเภท 1 ความพิการทางการเห็น

2☐ ประเภท 2 ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย

3☐ ประเภท 3 ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือร่างกาย

4☐ ประเภท 4 ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม 6☐ ประเภท 6 ความพิการทางการเรียนรู้

5☐ ประเภท 5 ความพิการทางสติปัญญา 7☐ ประเภท 7 ความพิการทางออทิสติก

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส ปีงบประมาณ 2569

ที่	ความพึงพอใจด้าน :	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมากที่สุด (5คะแนน)	พอใจมาก (4คะแนน)	พอใจปานกลาง (3คะแนน)	พอใจน้อย (2คะแนน)	พอใจน้อยที่สุด (1คะแนน)
	ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน					
1	ขั้นตอนในการขอรับบริการงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการฯ สะดวกสบายไม่ยุ่งยาก					
2	มีเอกสารคำร้องสำหรับการขอรับการบริการงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการฯ ไว้เป็นหลักฐานชัดเจน					
3	มีการชี้แจงขั้นตอนในการรับบริการงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการฯ อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย					
4	ใช้เวลาในการให้บริการงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการฯ อย่างรวดเร็ว หลังจากได้คำร้องจากผู้รับบริการ					
5	มีการติดตามประเมินผลการให้บริการ และนำไปพัฒนาการให้บริการในครั้งต่อไป					
6	สามารถติดต่อขอรับบริการหลายช่องทาง เช่น ผ่าน อบต., เทศบาล, อสม., โทรศัพท์, เฟสบุ๊ก และการให้บริการ ณ ที่ทำการของศูนย์ฯ เป็นต้น					

ที่	ความพึงพอใจด้าน :	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมากที่สุด (5คะแนน)	พอใจมาก (4คะแนน)	พอใจปานกลาง (3คะแนน)	พอใจน้อย (2คะแนน)	พอใจน้อยที่สุด (1คะแนน)
ด้านช่องทางการให้บริการ						
7	มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการฯ ให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ หลายช่องทาง					
ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากร						
8	เจ้าหน้าที่ของงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการฯ ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และยิ้มแย้มแจ่มใส					
9	เจ้าหน้าที่มีความรู้ และทักษะเหมาะสมกับงานบริการที่ได้รับ					
10	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพและบริการทุกคนเท่าเทียมกัน					
11	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรืออธิบายเกี่ยวกับงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการฯ ได้อย่างดี					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่						
12	วัสดุ อุปกรณ์จำเป็นพิเศษ และสิ่งของที่ได้รับจากงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการฯ มีสภาพดี มีคุณภาพ ปลอดภัย และสามารถใช้การได้อย่างดี เหมาะสม					
13	วัสดุ อุปกรณ์จำเป็นพิเศษ และสิ่งของที่ได้รับจากงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการฯ มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
14	สถานที่ให้บริการ ณ ศูนย์ของ อบจ. หรือสถานที่นัดหมาย สามารถเข้าถึงสะดวก ปลอดภัย เหมาะสมกับงานบริการ					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานโครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพิเศษสำหรับคนพิการ ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส อย่างไร.....

*****ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม*****

ความคิดเห็นของท่านจะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ต่อไป

องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี และคณะนักวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

แบบสอบถาม
โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569

โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
งานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติอุบลราชธานี

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลของโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีประจำปี 2569 ขอความกรุณาท่านตอบคำถามทุกข้อ คณะวิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกนำเสนอในภาพรวม และไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

<u>แบบสำรวจ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้</u>
ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติอุบลราชธานี
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

โปรดให้ข้อมูลโดยกาเครื่องหมาย / ลงใน ☐

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. ท่านใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติอุบลราชธานี ในหมวดใด
   1☐ **หมวด** 1 รถที่ให้บริการเส้นทางในเขตเทศบาลและเส้นทางต่อเนื่อง
   2☐ **หมวด** 2 รถที่ให้บริการเส้นทาง กรุงเทพมหานคร - อุบลราชธานี
   3☐ **หมวด** 3 รถที่ให้บริการเส้นทาง อุบลราชธานี - ต่างจังหวัด
   4☐ **หมวด** 4 รถที่ให้บริการเส้นทางภายในจังหวัดอุบลราชธานี

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1☐ ชาย 2☐ หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. ระดับการศึกษา
   1☐ ประถมศึกษา 2☐ มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) 3☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) / ปวช.
   4☐ อนุปริญญา / ปวส. 5☐ ปริญญาตรี 6☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. ท่านมีความเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการเดินรถโดยสารประจำทางสาธารณะ โดยท่านเป็น
   1☐ ลูกจ้าง หรือพนักงาน (ขับรถ / ประจำรถ) 2☐ ผู้บริหาร หรือเจ้าของ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2569

ที่	ความพึงพอใจด้าน :	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมากที่สุด (5คะแนน)	พอใจมาก (4คะแนน)	พอใจปานกลาง (3คะแนน)	พอใจน้อย (2คะแนน)	พอใจน้อยที่สุด (1คะแนน)
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1	อบจ. อุบลฯ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอก ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
2	ขั้นตอนในการให้บริการงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติอุบลราชธานี สะดวกสบายไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
3	เจ้าหน้าที่ใช้เวลาตรวจเอกสาร และออกใบสำคัญรับเงินให้ท่านอย่างรวดเร็ว					
4	ช่วงเวลาในการให้บริการงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติอุบลราชธานีมีความเหมาะสม (เฉพาะการจัดเก็บค่าธรรมเนียม)					
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ						
5	ช่องทางการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ณ ที่ทำการของสถานีขนส่ง มีความสะดวกสบาย รวดเร็ว และเหมาะสม					
6	อบจ.อุบลฯ มีช่องทางให้ท่านติดต่อขอรับข่าวสาร และการบริการหลายช่องทาง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ไลน์ และโทรศัพท์					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
7	เจ้าหน้าที่ของ อบจ. ให้บริการ ด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และยิ้มแย้มแจ่มใส					
8	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพ และบริการทุกคนเท่าเทียมกัน					
9	เจ้าหน้าที่มีความรู้ และทักษะเหมาะสมกับงานบริการที่ท่านได้รับ					
10	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรืออธิบายเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และขั้นตอนการให้บริการ ได้อย่างชัดเจน					

ที่	ความพึงพอใจด้าน :	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจมากที่สุด (5คะแนน)	พอใจมาก (4คะแนน)	พอใจปานกลาง (3คะแนน)	พอใจน้อย (2คะแนน)	พอใจน้อยที่สุด (1คะแนน)
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่						
11	ความพียงพอของช่องจอดรถโดยสาร					
12	ความสะอาด ความเรียบร้อยของสถานที่					
13	ความพียงพอของที่นั่งรอรถของผู้โดยสาร					
14	ความเพียงพอ และความสะอาดของห้องน้ำ					
15	ความคล่องตัวของการจราจรภายในสถานีขนส่ง					
16	ร้านค้าเช่าสำหรับบริการผู้โดยสารและคนทั่วไป เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของชำ มีความเหมาะสม เพียงพอ					
17	การควบคุมราคาสินค้าของร้านค้าและบริการในสถานีฯ ให้เป็นราคาปกติ					
18	สถานที่ให้บริการ (สำนักงาน ของ อบจ.) ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติอุบลราชธานี มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
19	โดยภาพรวมด้านอาคารสถานที่ของสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติอุบลราชธานี มีการให้บริการที่ครอบคลุมทั้งผู้โดยสาร และรถประจำทางที่มาใช้บริการ					
20	มีมาตรการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้รับบริการ					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ท่านมีข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนางานบริการงานบริการสถานีขนส่งผู้โดยสารเฉลิมพระเกียรติอุบลราชธานี ควรเป็นอย่างไร .....
.....

*****ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม*****

ความคิดเห็นของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีต่อไป

คณะนักวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี